



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción  
del usuario en un distrito de Tumbes 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Belupu Querevalu, Percy (orcid.org/0009-0008-7609-1013)

**ASESORES:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido contar con la presencia de mis padres en el camino de mi vida, no fácil; quienes, día a día han cooperado e impulsado a lograr mis capacidades y hacer un hombre útil a la sociedad.

A mis maestros y amigos que con el compartir de nuestras experiencias, consolidaron mis ideas y percepciones que, sé es posible concebir un país justo, equitativo y con bienestar para todos, por ende mi promesa de no quebrantar ese compromiso.

A Paulo, Maricarmen y Mariana, a Jéssica, gracias por su amor y comprensión, por el tiempo que el trabajo y la actualización profesional, postergaron el disfrute de nuestros compartires familiares.

## **Agradecimiento**

Al finalizar el presente trabajo, agradezco a la Universidad César Vallejo por promover y coadyuvar a la realización profesional de muchos peruanos, entre ellos el del suscrito.

Mi agradecimiento particular a Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel y Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo, por su capacidad, dirección, dedicación y tolerante actitud.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

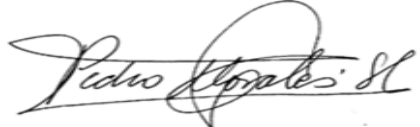
**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO Y PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de la Tesis titulada: "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023", cuyo autor es BELUPÚ QUEREVALÚ PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 17 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y nombres del asesor:</b> Morales Salazar Pedro Otoniel	
<b>DNI N° 17910106</b>	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-9242-3881	



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BELUPU QUEREVALU PERCY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BELUPU QUEREVALU PERCY <b>DNI:</b> 03869601 <b>ORCID:</b> 0009-0008-7609-1013	Firmado electrónicamente por: PERCYBQ el 16-10- 2023 22:08:05

Código documento Trilce: INV - 1326711

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	61

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Número de viviendas por Asentamiento Humano, Barrio, Urbanización de un Distrito de Tumbes 2023.	26
<b>Tabla 2</b>	Detalle de expertos que validaron los instrumentos.	28
<b>Tabla 3</b>	Nivel de Valoración del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.	31
<b>Tabla 4</b>	Nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023.	32
<b>Tabla 5</b>	Nivel de satisfacción del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.	33
<b>Tabla 6</b>	Nivel de satisfacción del usuario del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023.	35
<b>Tabla 7</b>	Pruebas de normalidad de la valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023.	36
<b>Tabla 8</b>	Valoración del agua potable y su incidencia con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes. 2023	37
<b>Tabla 9</b>	La dimensión social de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.	39
<b>Tabla 10</b>	La dimensión ambiental de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.	40
<b>Tabla 11</b>	La dimensión económica de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	41
<b>Tabla 12</b>	Valoración del agua potable y su relación con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	42
<b>Tabla 13</b>	Valoración del agua potable y su relación con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	43

<b>Tabla 14</b>	Valoración del agua potable y su relación con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	44
<b>Tabla 15</b>	Valoración del agua potable y su relación con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	45
<b>Tabla 16</b>	Valoración del agua potable y su relación con la dimensión tangible de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023	46
<b>Tabla 17</b>	Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables del agua potable y satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023	47



## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Nivel de Valoración del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.	31
<b>Figura 2</b>	Nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023	32
<b>Figura 3</b>	Nivel de satisfacción del usuario en un Distrito de Tumbes – 2023	34
<b>Figura 4</b>	Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023	35

## Resumen

El objetivo planteado en esta investigación es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023, para ello se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional, tomando como muestra a 195 usuarios del servicio de agua potable en distrito de Tumbes, seleccionados a través muestreo aleatorio simple con reparto proporcional, los instrumentos usados han sido adaptados para las variables, valoración del agua potable y la variable satisfacción del usuario con 19 y 21 ítems respectivamente, los mismos que fueron validados y confiabilizados. Se determinó una relación de significancia directa  $p < 0.001$ ,  $< a 0.05$ , de acuerdo con el cálculo del coeficiente de correlación Rh Spermán para medir la relación entre la valoración del agua potable y la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes, obteniéndose como resultado una relación de magnitud moderada, que indica que ante cambio en la variable valoración de agua, se originará cambios de manera moderada en la variable satisfacción del usuario, comprobando de esta manera la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** Valoración del agua potable, satisfacción del usuario, valor.

## **Abstract**

The objective set out in this research is to establish how the valuation of drinking water affects user satisfaction in a district of Tumbes 2023, for which an investigation was carried out with a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive approach. -correlational, taking as a sample 195 users of the drinking water service in the district of Tumbes, selected through simple random sampling with proportional distribution, the instruments used have been adapted for the variables, valuation of drinking water and the variable user satisfaction with 19 and 21 items respectively, the same ones that were validated and reliable. A direct significance relationship  $p < 0.001$ ,  $< 0.05$  was determined, according to the calculation of the Rh Spearman correlation coefficient to measure the relationship between the valuation of drinking water and user satisfaction in a district of Tumbes, obtaining as a result a relationship of moderate magnitude, which indicates that before a change in the water valuation variable, moderate changes will be originated in the user satisfaction variable, thus verifying the research hypothesis.

**Keywords:** Valuation of drinking water, user satisfaction, value.

## I. INTRODUCCIÓN

Con mucha alegría y también con mucha preocupación esperamos que el agua potable, llegue a nuestros domicilios, es lo que por medios de comunicación manifiestan los ciudadanos de Tumbes, preocupación que se muestra, cuando refieren que, a pesar de no contar con agua potable en sus domicilios, el prestador de servicio Agua Tumbes, igual les hace llegar sus recibos con montos facturados demasiado alto según ellos. En esta situación se plantea la pregunta, si el servicio del agua potable, en su extremo de su prestación es realmente apreciada y cómo logra esta satisfacción para cada usuario.

En el marco a lo suscrito, es de tener en cuenta que se asume que el agua se debe de costear, lo que implícitamente conlleva a señalar que esta tiene un precio, ello se aborda cuando se menciona como objetivo, en la primera finalidad del Desarrollo Sostenible (ODS) N° 6, la meta 6.1, menciona “conseguir que el agua potable sea de acceso universal y equitativo, con precio alcanzable”, considerando un precio accesible para que no sea obstáculo que impida a las personas satisfacer sus necesidades principales, como dejar de alimentarse, o tener que desprenderse de sus moradas. (Naciones Unidas, s.f).

El agua, ahora más que nunca, se ha vuelto un elemento indispensable para el progreso de la humanidad porque cuando se abastece eficientemente aumenta la esperanza de vida y ayuda a minimizar las enfermedades (Cruz y Centeno, 2020). Así también, Salas et al., (2020), señalan al agua como elemento sustancial para la vida porque permite la correcta funcionalidad de todo el cuerpo humano.

Barriga (2020). Refiere que, en diversos países del mundo, es de traer a colación, el incidente de Puerto Moresby, Papúa Nueva Guinea, pues encargarse de las necesidades del pueblo, presentó el costo por cada 50 litros de agua, equivalente a 1.84 libras, cantidad cuya recomendación dada por la Organización de Salud Mundial (OMS), ello significa, 50% de lo que percibe

un grupo familiar con ingresos bajos. El precio de estos 50 litros, presenta un costo de 0,07 libras, es decir, representa el 0,1% del salario típico de las personas con rentas bajas, da una idea de la enorme desigualdad que simboliza con Inglaterra.

De la misma manera, es de resaltar, el Plan de Saneamiento, de carácter nacional, para los años 2022-2026, en la cual se ha establecido como un eje, lo concerniente a Política Nacional de Saneamiento es referido a eje VI) valoración del servicio de saneamiento, eje desde el cual se considera que, a efectos de respaldar la sostenibilidad de las prestaciones de salubridad, se debe tener en cuenta el escaso valor que los beneficiarios ofrecen ante otorgamiento del líquido elemento potable. El hecho que más del 50% de la población tenga una opinión desfavorable de los encargados de proveer de servicios de saneamiento agrava esta situación. Estos elementos repercuten negativamente en la voluntad del cliente de cumplir con la obligación de pagar por el servicio, lo que impide que la población conserve el agua. (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, MVCS,2021).

Es de destacar, que en Tumbes cuenta con 35 prestadores locales de servicios de saneamiento, de los cuales 3,417 son prestadores rurales y una Unidad Ejecutora responsable del otorgamiento de servicios en las zonas metropolitanas. Cabe mencionar que toda el área urbana del departamento de Tumbes está conformada por un total de 14 comunidades que actualmente forman parte de la población atendida en la Unidad Ejecutora N° 002 Tumbes Servicios de Saneamiento - UESST.

Ya se mencionó anteriormente, las comunidades urbanas de la región Tumbes son beneficiadas con el abastecimiento del fluido saludable y drenaje, a través de una Unidad Ejecutora 002 - Tumbes, también conocida como Agua Tumbes. Así, de acuerdo con el Benchmarking Regulatorio de Empresas Prestadoras 2019 - SUNASS, (Superintendencia de Servicios de Saneamiento, s.f.).

Es como surge la interrogante principal, ¿De qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023?

De ello, resultó necesario plantear preguntas específicas como, ¿Cuál es el nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un distrito de Tumbes 2023?; ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y sus dimensiones en un distrito de Tumbes 2023?; ¿Cuál es la incidencia social en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia ambiental en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia económica en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia de la valoración del agua potable en la fiabilidad del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia de la valoración del agua potable en la capacidad de respuesta del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia de la valoración del agua potable en la confianza del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia de la valoración del agua potable en la empatía del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, ¿Cuál es la incidencia de la valoración del agua potable en lo tangible del usuario en un distrito de Tumbes 2023?.

En base a Hernández y Mendoza (2018; p.44), esta pesquisa justifica, el compromiso de realzar el valor del recurso único y de vital importancia, como es el agua, puesto que, a la fecha existen numerosos estudios que han determinado que su existencia es limitada. Es así que, podemos observar que, resulta imprescindible educar y proveer a nuestras comunidades conocimientos sobre la valuación e importancia del agua de consumo humano, y, cómo podremos realizar su uso razonable, que nos brinde seguridad y sostenibilidad del recurso líquido que permita perpetuar la vida humana.

La investigación, por consiguiente, también, encuentra su justificación en la necesidad de identificar la valoración que el usuario tiene por dotación

asistencial del fluido sano recepcionada en la jurisdicción, como distrito; tanto como servicio mismo, como cuando acuden al establecimiento empresarial concesionaria del servicio, requiriendo dicha prestación. Así pues al determinarse la existencia de una relación comercial con la empresa de saneamiento, permitirá detallar los aspectos relevantes para los clientes, siendo así que, además resultará inevitable identificar los aspectos relevantes que deben de ser objeto de corrección al no lograr la satisfacción del usuario.

También es de suma importancia que, al subsanarse o mejorarse la prestación, conllevará que los usuarios mejoren sus perspectivas del servicio, y que la empresa prestadora permanezca y se sitúe en el mercado dadas las metas cumplidas, lo que traerá como consecuencia la seguridad y continuidad del servicio. Además, permitirá resolver problemas reales que se plantean en la prestación del servicio básico objeto de estudio y despertará el interés público y profesional por el estudio de cuestiones relacionadas con un mejor servicio, mejora en la calidad y por ende satisfacción del cliente.

Ante ello, como objetivo general de la presente investigación, se plantea establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

Como objetivos específicos se plantearon: Identificar el nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un distrito de Tumbes 2023; Identificar el nivel de la satisfacción del usuario y sus dimensiones en un distrito de Tumbes 2023; Determinar la incidencia social en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023, Determinar la incidencia ambiental en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023, Determinar la incidencia económica en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023?, Determinar la incidencia de la valoración del agua potable en la fiabilidad del usuario en un distrito de Tumbes 2023, Determinar la incidencia de la valoración del agua potable en la capacidad de respuesta del usuario en un distrito de Tumbes 2023, Determinar la incidencia de la valoración del agua potable en la confianza del usuario en un distrito de Tumbes 2023, Determinar

la incidencia de la valoración del agua potable en la empatía del usuario en un distrito de Tumbes 2023, Determinar la incidencia de la valoración del agua potable en lo tangible del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

Es así como se plantea la hipótesis:  $H_i$ : La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.  $H_o$ : La valoración del agua potable no incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Y como hipótesis específicas se plantea: La dimensión social de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión ambiental de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023; la dimensión económica de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la fiabilidad del usuario en un distrito de Tumbes 2023, la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la capacidad de respuesta del usuario en un distrito de Tumbes 2023, la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la confianza del usuario en un distrito de Tumbes 2023, la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la empatía del usuario en un distrito de Tumbes 2023, la valoración del agua potable incide directa y significativamente en lo tangible del usuario en un distrito de Tumbes 2023.



## II. MARCO TEÓRICO

Esta sección proporciona antecedentes sobre las variables de estudio, En primer lugar, a nivel nacional, Baltodano y Rojas (2021) examinaron los determinantes y elementos cruciales de la satisfacción vinculados con el agua, saneamiento y la gestión del Gobierno Local de Pacasmayo, Perú. En esta sección se presentan los antecedentes de las variables de estudio. En cuanto a la técnica, se realizó un muestreo intencional no probabilístico de las 55 partes interesadas, 25 empleados y 11 sectores importantes. Para realizar una investigación de fiabilidad se utilizó el factor Kuder-Richardson, y un cuestionario construido a partir de una escala Best-Worst. Se propusieron los cuatro elementos siguientes: las características técnicas, de calidad, financieras y jurídicas del servicio, así como su contexto económico y político.

Salas et al., (2020) La investigación expone la trascendencia del agua para mantenerse saludable y prevenir enfermedades, tuvieron como objetivo presentar información respecto al mejor uso y manejo del agua. La metodología fue de revisión documental. Los resultados señalaron que cuando se consume poca agua o de baja calidad el ser humano manifiesta mal humor, menor grado de felicidad y mayor insatisfacción. De igual forma, se determinó que diversos estudios nutricionales infravaloran el consumo adecuado del agua.

Briceño (2021). El objetivo principal de esta investigación transversal aplicada, con enfoque descriptivo no experimental, fue percibir el índice de bienestar poblacional respecto de la prestación de agua bebible ofrecidos por la empresa prestadora Lima Sur, año 2021. Se aplicó una encuesta de 29 preguntas con escala tipo Likert a 384 usuarios, quienes conformaron la muestra. Se utilizó selección aleatoria simple para elegir las muestras de las nueve zonas bajo control del Centro de Servicios de Villa el Salvador. En cuanto a la validez, tanto de contenido, criterio, y, constructo del instrumento, se obtuvo un valor de 0,73, que fueron evaluadas mediante la V de Aiken y la R de Pearson. Los instrumentos fueron validados por 3 expertos con una aplicabilidad del 97%. Para establecer la fiabilidad instrumental, el alfa de

Cronbach aplicó, fue 0,92. Los resultados mostraron que los consumidores del servicio de agua potable sólo están ligeramente satisfechos, ya que el 32,3% de ellos percibe un alto porcentaje de satisfacción alto, un 31,77% porcentaje medio y el 35,94% considera un nivel bajo.

Tito (2019). Su estudio postulo como objetivo demarcar el grado de complacencia de la población de una urbanización, en cuanto a la prestación de agua bebible en Jorge Chávez de Juliaca. Dicha encuesta se realizó utilizando una metodología descriptiva simple, y el cuestionario utilizado como herramienta fue validado por la SUNASS. La muestra fue 215 usuarios, se usó la escala de frecuencia de Likert para establecer en los usuarios su satisfacción. Los resultados indicaron que, debido a la falta de atención oportuna del servicio, la poca presión del líquido brindado y el limitado horario de cobertura, el grado de satisfacción de los consumidores es sumamente bajo. De este modo, confirmó su hipótesis. Se concluye que la cobertura se limita a unas pocas horas, lo que provoca la desconfianza de los usuarios. Cuando los clientes se quejan de que no se atendieron sus reclamaciones, se demuestra la desconfianza que tienen en el servicio. Finalmente, se encontró que la expansión poblacional es relevante para que más consumidores no reciban el sistema del líquido provechoso a su satisfacción.

Flores (2022). Realizó una investigación de la prestación de fluido bebible, con el fin de establecer un vínculo existente entre la disposición al pago (DAP), los factores socioeconómicos, y, culturales. Tomó en consideración los siguientes factores: grado de estudios, complejidad del hogar, nivel de educación, instrucción del agua y reutilización, padecimiento de enfermedades, precio hipotético a pagar, ingresos mensuales, sexo, edad del cabeza de familia o del cabeza de familia, por ejemplo. La regresión múltiple, como modelo, permitió colegir que la deducción del valor de la disposición de la población de la comunidad de Collpani en cuanto al pago, DAP=3.18 soles, en promedio familiar por mes. El hecho que tan sólo el 11,86% de la población conozca el término "cultura del agua" nos ayuda a comprender por qué, en

una etapa de carencia de este vital recurso para la población, la gente abusa del agua y la derrocha.

Fanzo (2021), Delimitó la graduación de vinculación, de calidad prestacional y la complacencia de clientes, con su proveedor del servicio de saneamiento, fue el objetivo de este estudio. Con una metodología correlacional no experimental, el estudio es de carácter básico. Se entregó un cuestionario de 40 ítems a los 85 participantes que componían el grupo de estudio. El análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach arrojó una puntuación de 0,867, lo que indica un buen nivel de fiabilidad. Según los resultados de este estudio, el 69,41% de consumidores de esta institución prestadora califican su grado de bienestar como medio, lo que indica que, para atender las expectativas de los usuarios, esta organización debe prestar un servicio que responda a sus necesidades. La satisfacción del prestador de servicios y la calidad del servicio son evidentes, puesto que demuestra una correlación directa moderada, ello en virtud de la comparación al coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 685$ ).

Astudillo (2021). El propósito de este estudio fue conocer el sentir de los habitantes de la provincia de Trujillo sobre el derecho al agua dulce y la custodia de su hábitat, desde la perspectiva de una teoría tridimensional del derecho. Se combinaron métodos de bosquejo correlacional, no empírico transversal, seleccionándose por aleatoriedad del muestreo probabilístico simple, un ejemplar de 420 personas. Empleó para valorar las variables, cuatro instrumentos validados y elaborados mediante dos técnicas: una encuesta y una entrevista. El estudio llegó a varios resultados, uno de los cuales fue que el valor del agua potable contribuye a preservar el medio ambiente. Ante ello, es necesario educar al público sobre el uso y el mantenimiento del agua. Debido a carencia educacional, los habitantes desconocen la importancia y el valor de los caudales hídricos.

Rodríguez (2021). La meta del presente fue establecer un vínculo entre satisfacción y calidad del servicio. Descriptiva correlacional mixta se emplea

para describir el tipo de investigación. Aplicándose dos instrumentos orientados en la clase de beneficio y confort de población, la muestra, 360 encuestados, concluyendo en una correlación sustancial entre satisfacción del usuario y calidad del encargo, en el extremo prestacional saneamiento ofrecido en la UE 002 Agua Tumbes; Los factores más importantes para determinar por qué los clientes del suministro de agua potable de la UE 002 Agua Tumbes estaban tan poco satisfechos fueron la respuesta (29,5%) y la fiabilidad (34%).

Piscoya (2022) Estudio que tuvo el objetivo evaluar su vinculación entre variable comisión administradora y la importancia del servicio recibido por los clientes del proveedor de servicios de saneamiento, en la Unidad 002 el boceto empleado fue no experimental, de prototipo correlacional básico, 66 encuestados, formaron parte de la muestra, aplicándoseles los instrumentales correspondientes a las variables a analizar-gestión administrativa y calidad del servicio. Se colige del análisis, la presencia reveladora recíproca del nivel de variable gestión administrativa del 51,5%, y, la calidad del servicio, con un 42,94% de usuarios que se refieren a un nivel deficiente, lo que sugiere que es necesario mejorar los servicios. Esto indica que los usuarios no perciben que la gestión sea de alta calidad.

A nivel internacional, Valdivia (2022) El objetivo del estudio era estimar cuánto estarían dispuestos a pagar los habitantes de la ciudad mexicana de León, por un agua potable de mejor calidad. Tanto el valor económico del uso como el valor económico del no uso (valores de existencia y legado) pueden asignarse un valor monetario de acuerdo con el enfoque de valoración contingente. Se llega al resultado que la suma anual estimada de 1034 millones de dólares representa el excedente del consumidor sobre la evaluación de los costes de construcción de nuevas infraestructuras y la consideración de mejoras en las existentes, así como la incorporación de tecnologías por parte del proveedor responsable de atender agua potable y alcantarillado.

García (2022). Examinar el impacto de las variables que influyen en la garantía de la red administrativa de líquido sano en Santa Lucía, Guayas, Ecuador en 2022, fue el objetivo de estudio. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se encuestó a 150 líderes locales sobre cómo utilizaban y gestionaban la dotación de agua potable en el cantón. Los hallazgos del estudio, que incluyó los indicadores con los valores  $Rho=0.879$ ,  $p\text{-value}=0.000$ , y  $SE > 0.5$ , estos parámetros tienen un alcance sustancial positivo y alta en la eficacia de la prestación en el cantón Santa Luca. Según la Rho de Spearman, se estableció que estos elementos técnicos están influidos por las dimensiones de eficacia del servicio público del mismo modo que lo están los factores medioambientales, sociales, económicos y de gobernanza. Una de las principales conclusiones afirma que, es crucial implicar a los líderes comunitarios en los procedimientos para gestionar los recursos hídricos, para fomentar la cogestión, así como estimular la corresponsabilidad.

James & Barrios (2020). En su estudio, crea una evaluación en la que valora el uso del agua en el servicio de alojamiento, teniendo en cuenta los patrones de uso, las percepciones y las técnicas de conservación que los viajeros, los propietarios de alquileres vacacionales, los hoteleros y las organizaciones gubernamentales tienen del recurso hídrico. Se distribuyeron 150 encuestas en total: 30 a hoteles, 30 a alojamientos turísticos y 90 a turistas reales. La representación se elaboró utilizando el intermedio de seguridad de 15% y un grado de certidumbre de 95%, según la información del 2015, publicada en el Registro de Turismo Nacional. A pesar de que el agua como recurso básico afectaría la dinámica económica y por ende a la población de San Andrés, una de las principales conclusiones es que no existe preocupación por parte de los diversos sectores participantes en el estudio, y que se carece de soluciones significativas.

Salgado & Castillo (2021). En este artículo propone la comprensión de las formas en que los residentes de Tegucigalpa (Honduras) interpretan los significados de los bienes y servicios relacionados con el sistema de saneamiento. Para evaluar las relaciones entre los actores involucrados en un

asunto público y categorizar las formas en que se crea, fortalece y apropia el valor público, se sugiere articular la gobernanza en red y el compromiso de la población. Según las conclusiones del estudio, el proyecto de agua y saneamiento de Tegucigalpa no se salva por sus características urbanísticas, técnicas o financieras, sino por sus componentes sociales y humanos internos. Esto permite proponer un modelo de valor público basado en los resultados que tendrá el proyecto a lo largo del tiempo. Hay un conjunto de factores que perjudican al funcionamiento del valor público como iniciativa gubernamental en la ejecución de proyectos o programas sociales con participación gubernamental.

Aguirre (2018). Con el fin de sugerir mejoras para el servicio, en su investigación evalúa el confort del cliente y el servicio básico de agua bebible en Guayaquil. Empresas industriales y comerciales con consumo mayor a 500 m<sup>3</sup>, usuarios oficiales, fueron identificadas como la población objetivo del estudio; en la muestra se identificó a 295 grandes empresas usuarias de los servicios de saneamiento y agua; se utilizó, instrumento de escala Likert e instrumento Servperf, en una escala numérica de 1 a 5. Del estudio se llegó a colegir que los factores estabilidad, empatía, percepción, fiabilidad y tangibilidad, explican convenientemente la aprehensión usuaria en la calidad del servicio, que tiene una impresión valiosa, en el nivel de bienestar del usuario como en los demás servicios complementarios por parte de los altos consumidores de la ciudad.

Delpla (2020). Se realizó una encuesta telefónica a 1.014 residentes de la ciudad de Quebec (Canadá) como parte de un estudio para determinar las variables que influyen e indican el comportamiento de las personas con respecto al uso del agua. Tras realizar una encuesta telefónica a 1.014 residentes de la ciudad de Quebec (Canadá), se crearon diversos perfiles de consumo de agua residencial en función de la deliberación de modo de vida y una rutina alimentaria de los pobladores. Para investigar los datos de la encuesta y examinar las variables que alteran las relaciones entre el comportamiento de consumo de agua y la satisfacción, se utilizaron

estadísticas descriptivas y análisis de mediación. Los resultados muestran que el placer general con el agua del grifo puede estar tangencialmente relacionado con la condición del agua. El nivel de placer en la degustación, el tono y fragancia del agua del grifo estaba sustancialmente correlacionado con el perfil de consumo de agua. Se descubrió que las técnicas domésticas de tratamiento del agua (filtrado, refrigeración), la producción de agua, la concienciación sobre la calidad del agua potable y la percepción existencial de riesgo desempeñaban un papel vinculante entre el comportamiento individual con el agua del grifo y la satisfacción.

Denates & Donoso (2021). Este estudio aclara los elementos que influyen en el agrado del usuario en el conglomerado de países desarrollados y, además, una situación con estrictas normas de servicio de agua y un suministro de agua fiable. Por esta razón, se examina qué elementos explican la calidad del agua y el rango de satisfacción del consumidor con la oferta de los proveedores chilenos de servicios de saneamiento y líquido. La Superintendencia, Servicios Sanitarios – Chile, empleó el pseudopanel desequilibrado con 32745 observaciones para evaluar un modelo de ecuaciones estructurales. Las conclusiones muestran el riesgo percibido para la salud está muy influido por la calidad del agua. Ésta depende sobre todo de los factores explicados por el sabor, el olor y la claridad cuando se tiene en cuenta el riesgo del usuario. La opinión del consumidor sobre el sistema de pago y la calidad del agua es lo que más influye en la calidad y su precio por el servicio.

Alam & Mondal (2019). Evaluar la eficacia de los servicios de saneamiento urbano en la barriada de Railway, en la ciudad de Khulna, fue su propósito de instrucción, según Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), al examinar que difiere las perspectivas y los conocimientos de la gente. En este estudio, se evaluó la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y garantía de los productos de saneamiento del Railway Slum, Khukna, mediante una metodología combinada del modelo SERVQUAL y el Proceso Analítico Jerárquico. Los resultados de la ICS muestran que (58,5%) de los residentes

en el barrio ferroviario de Khulna sólo están algo satisfechos con el servicio de saneamiento. Sin necesidad de datos cuantitativos, esta metodología ofrece un concepto más claro e inteligible del nivel de los servicios sanitarios., lo que será útil para una gestión y planificación eficaces de los servicios municipales.

Heinrichs & Rojas (2022). Realiza un análisis temático y una revisión bibliográfica sistemática de las teorías de la cultura, que existen para identificar marcos teóricos, trayectorias disciplinarias, valores culturales comunes, y tendencias de aplicación importantes para la gestión y relevancia del agua. Los resultados muestran que la teoría cultural, con sus cuatro categorías establecidas, (jerárquica, igualitaria, fatalista e individualista), y la teoría de la cultura dominante son compatibles. Entre las conclusiones del presente estudio se determinó que contrario a la hipótesis propuesta, surgieron muchas teorías de los conocimientos indígenas, asimismo distintos valores relacionados con los valores culturales indígenas.

Hopland & Kvamsdal (2022). En su artículo, estudia la satisfacción de los ciudadanos con el agua del grifo, en la que se aplicó una encuesta ciudadana bianual de ámbito nacional en Noruega. Examinó la asociación del agua, entre su calidad objetiva y la felicidad de los beneficiarios comparando los resultados del análisis con las respuestas individuales a nivel municipal recogidas por Statistics Norway (SBS). Los datos de prueba recaban el porcentaje de habitantes que están conectados a sistemas de agua con niveles aceptables de pH y color, enterococos intestinales, Escher – ichia coli, en el periodo de un año determinado. En el análisis se obtiene como resultado que la prueba del color está significativamente relacionada con la satisfacción de los ciudadanos con el agua del grifo. El color muestra un signo positivo esperado y el coeficiente es estadísticamente distinto de cero. Si bien existe una fuerte significancia estadística, cabe indicar que el efecto es de tamaño relativamente pequeño. Un incremento de una desviación típica en parte de la población con agua potable de color satisfactorio (27,36) se relaciona con



un incremento de la satisfacción con el agua potable de aproximadamente 0,005 o alrededor del 4,4% de la desviación típica de la satisfacción (1,14).

Por otro lado, se hace referencia al aspecto conceptual y de teorías, que brindan el sustento teórico para las variables de investigación que se exponen. Para la variable Valoración del agua potable. Según Piñeros (2021). En su artículo, "El valor del agua, refiere que el agua tiene valor por los numerosos beneficios derivados de su uso y consumo en diversas actividades agrícolas, industriales y domésticas" se refiere al hecho de que el agua tiene valor por los importantes servicios que prestan los ecosistemas. Los numerosos usos de los recursos hídricos están reduciendo su disponibilidad, por lo que es crucial desarrollar soluciones que fomenten la optimización de su distribución entre diversas aplicaciones en un entorno en el que los recursos son cada vez más limitados.

Por el Acrecentamiento del Capital Hídrico en el Planeta 2021, las Naciones Unidas, emitió un informe (pag.20), afirma como definición del valor y tasación del agua. El proceso de tasación tiene lugar cuando una persona u organización asigna un valor a algo. Las siguientes tres definiciones de "valor" son las más utilizadas cuando nos referimos a los recursos naturales: i. Valor de cambio, también conocido como importe de mercado, el coste de un producto o prestación en el mercado; ii. Beneficio: comprende su valía de uso de un objeto o asistencia, que puede diferir del importe de mercado; por ejemplo, el coste del agua en el mercado es muy bajo, pero su valía de uso es muy alto; no ocurre lo mismo, sin embargo, con los brillantes u otros artículos de ostentación (por ejemplo); iii. trascendencia: de determinado bien o servicio, comprende el valor emocional que le atribuimos.

Según Ley 29338 - Ley de Recursos Hídricos. (2009). El valor del agua resulta ser uno de los fundamentos integrales de la administración de los bienes líquidos. El uso del fluido debe tener como pilar un régimen integrado y ponderación entre los valores económico, sociocultural y medioambiental.

De la misma manera, basado en la Ley 29338 (2009), Ley de Recursos Hídricos. El agua es descrita como un medio originario, esencial para la existencia, delicado, de importancia estratégica a fin de la seguridad nacional, el desarrollo sostenible y la preservación de los ciclos y sistemas que mantienen el buen funcionamiento del mundo que nos rodea. Dado que sin agua no existiría vida, su valor es probablemente ilimitado. Comprender, calcular y articular el valor del agua es esencial para mantener una comisión razonable y neutral del agua. Es crucial tenerlo como prioridad para tomar decisiones.

Asimismo, Hernández (2022). Estudio que describe y evalúa la clasificación de los caudales hídricos por dimensiones en su artículo Dimensiones del valor del recurso líquido; basado en, Informe sobre el Incremento del Caudal Hídrico en el Planeta, de la ONU. La categoría "valor" está relacionada con las condiciones contextuales, culturales, económicas y sociales, que son en definitiva las consideraciones cruciales para el análisis multifuncional del agua.

Dimensión física y ambiental. Esta dimensión en el aspecto físico está basada en el mantenimiento del agua, en la infraestructura y nuevas maneras de asegurar la captura y almacenamiento del agua, obtención, la perspectiva ambiental se conforma en acontecimientos de desastres naturales, esta dimensión advierte su reducción y mitigación.

Dimensión social. Esta dimensión afirma que es necesario abordar las cuestiones que afectan a nuestro medio ambiente, así como es necesario facilitar el apoyo a las actividades gubernamentales como lineamientos públicos en el ámbito educativo que consienta optimizar las circunstancias de subsistencia de generaciones actuales, resultando de suma importancia en este aspecto social que es progresista y sienta las bases en la instrucción responsable y voluble para el desarrollo sostenible.

Dimensión económica. La accesibilidad al agua saludable y saneamiento, tiene como objetivo gestionar el agua de manera segura a efectos de brindar apoyo a las personas vulnerables y de forma equitativa, teniendo en cuenta sus características y diferencias propias de cada grupo poblacional, para con ello no generalizar sino tratarlas específicamente.

En mismo sentido, Soares (2019), se refiere al hecho que el marco jurídico que define el derecho a la asistencia básica del líquido elemento y saneamiento se enmarca en técnicas de accesibilidad, suficiencia, asequibilidad, cualidad y aceptabilidad, dimensiones coherentes con la facultad humana a un líquido sano y una depuración adecuada, segura y aceptable que protejan la existencia y la decencia de los habitantes.

Según Picazzo et al. (2009). La teoría del desarrollo humano, tiene vinculación con la variable valoración del agua. En el concepto teórico propuesto por Sen (2000), "El proceso de ampliación de la libertad real de que disfruta el individuo" es como se define el desarrollo, donde "la verdadera libertad (...) está representada por la capacidad del individuo para realizar diversas combinaciones de funciones alternativas" (Sen., 1992: 81) permite [a las personas] hacer cosas que son valiosas para ellos y sus familias en sus contextos culturales, económicos, sociales, políticos y ambientales (Sen, 2000).

Según Abbondanzieri (2021) Otro concepto relevante para abordar los problemas del agua dentro de la agenda local es la sostenibilidad. Este concepto se entiende como "paradigmas de acción local, regional e internacional". De hecho, la sostenibilidad es uno de los pilares teóricos que precede y sustenta la conceptualización del desarrollo sostenible. Se considera que la sostenibilidad se refiere a un conjunto complejo de aspectos, económicos, sociales, ambientales y culturales, donde los recursos hídricos pueden ser considerados como un tema transversal que influye en todas las temáticas.

Asimismo, según Martínez, (2018). los Recursos Hídricos en su Gestión Integrada, como teoría, tiene presente factores técnicos, económicos, medioambientales, y, sociales, pretende abordar las dificultades de la administración de los caudales hidrológicos de forma global e integra. La GIRH se centra en el suministro equitativo y sostenible de líquido bebible y refinación del público, al tiempo que gestiona y preserva adecuadamente los recursos hidrológicos desde el panorama de vista del líquido de las personas.

La variable satisfacción, de acuerdo con Reyes y Veliz (2021), se define como el conjunto de sentimientos de felicidad o tristeza, deleite o decepción de una persona como resultado de contrastar el valor real de la adquisición de un bien o servicio (el resultado) con las expectativas que se había hecho. Por lo tanto, si el consumidor siente que los resultados son inferiores a sus expectativas no quedará satisfecho, si son iguales quedará satisfecho, pero si superan sus expectativas, estará muy satisfecho.

Lograr satisfacción del cliente significa que el cliente vuelve a comprar el producto y/o servicio, lo que implica que está dispuesto a pagar un precio mayor. Por lo tanto, la satisfacción es la actitud del consumidor después de adquirir un producto o servicio (Reyes y Veliz, 2021).

De la misma manera resulta importante, que a través de encuestas, el Índice de Satisfacción de los Usuarios mide el rango de satisfacción de los parroquianos con la prestación de saneamiento y la atención que han recibido del proveedor del servicio. (SUNASS, 2022).

Con respecto a las Teorías de la variable satisfacción, según Maslow (1991), Teoría del orden de necesidades, presenta dos niveles de necesidades, las biológicas y otras que pueden surgir solo cuando las necesidades fisiológicas (agua, alimento, calor, abrigo y sueño), necesidades de certidumbre (trabajo, posesiones, alimento), pertenencia o aceptación (si es aceptado por los demás), autoestima o categoría (autoestima), autorrealización (maximización del potencial (Koontz et al., 2012).

De acuerdo con Herzberg (1993). En su teoría de la motivación-higiene, Frederick Herzberg sugiere dos factores: los que causan satisfacción (motivadores) y los que causan descontento (insatisfechos). La teoría sugiere, por tanto, que para ello es necesaria la presencia de motivadores y que la falta de éstos es insuficiente para convencer al consumidor de que compre el bien o el servicio. En consecuencia, Herzberg calificó de insatisfactorios los "factores higiénicos": supervisión, entorno de trabajo, conexiones interpersonales, salario, prestigio, seguridad laboral y privacidad. Definió la motivación como "logro, reconocimiento, reto laboral, promoción, trabajo estimulante, avance y crecimiento en el trabajo".

De la misma manera y de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988), se utiliza el modelo SERVQUAL, el cual permite medir el bienestar del cliente en función a la transcendencia del servicio ofertado por la empresa.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL como señalan Parasuraman (1988); Mejías (2018); Silva (2021); Kotler y Keller (2012) cuenta con 22 preguntas para cinco (5) dimensiones que son tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad y empatía; así:

Tangibles: que considera como elementos el equipo, la apariencia del personal, las instalaciones físicas. Es decir, que los clientes aspiran a que las empresas tengan medios de comunicación honestos y claros, así como que sus instalaciones sean cómodas y limpias.

Fiabilidad o Confiabilidad: relacionado con la capacidad del proveedor del servicio de entregar lo ofrecido de forma precisa y confiable. En relación a lo referido es que los clientes esperan que las empresas cumplan lo que ofrecen.

La responsabilidad y la capacidad de respuesta están vinculadas a la intención de proteger a los clientes y prestar un eficaz sistema. Resultando así que, los clientes necesitan un servicio rápido por parte de la empresa.

Tiene componentes como la prontitud, la disposición de los empleados, la rapidez y el tiempo de respuesta (ejecución y cumplimiento).

Garantía o Confianza o Seguridad: relativas a los conocimientos, el civismo y la confianza que los empleados infunden en los demás. En otras palabras, los clientes esperan que los empleados de la empresa sepan lo que están haciendo y sean corteses. Estos incluyen la confianza, el conocimiento, la flexibilidad, la preocupación por el cliente, conocimiento técnico y el comportamiento.

Empatía: se refiere a la atención y el cuidado personalizados que una empresa ofrece a sus clientes. En otras palabras, los clientes de la empresa quieren que los empleados de la empresa brinden una atención personal e individual. Incluye elementos como el interés, la comprensión de las necesidades del cliente, la prestación de un excelente servicio desde el principio, las prácticas de servicio al cliente.

Asimismo, la presente investigación toma en cuenta el paradigma del positivismo que según Contreras (2011). Esta perspectiva afirma, la clase material del conocimiento, que lo conecta con el progreso intelectual del hombre y la humanidad, en un esquema para utilizar métodos científicos para investigar las interacciones sociales.

La premisa ontológica de este paradigma afirma que existen fenómenos idénticos en todo el cosmos y que se repetirán si las condiciones son suficientemente similares (Damiani, 2005, p.108). Presupone una presencia de una estructura, que el prerequisite para la estructuración del conocimiento, es la experiencia. Asume que la autenticidad está comprendida en las acciones, entonces la principal meta es verificar y arquear estos hechos para establecer las vinculaciones que permitan una conceptualización y posteriormente la universalización de los mismos. En la exploración y en la producción de enseñanzas, es un rasgo que identifica al empirismo como corriente epistemológica. En este marco en esta tesis se recogió datos

utilizando métodos que se ha consideraron objetivos y basados en principios estadísticos.

Asimismo, según Contreras (2011), hace referencia que el postpositivismo. Esta postura, en la segunda mitad del siglo XX, presentó a Karl Popper, como uno de sus Representantes más influyentes, quien se basa en el valor que se concede a las teorías científicas, así como en la comparación perjudicial de tales supuestos con la experiencia, o falsabilidad. Popper propone la refutabilidad empírica como criterio de demarcación. La coexistencia de afirmaciones contemplaciones, tal veracidad al refutar otra teoría constituye la rebatibilidad empírica o inexactitud de una hipótesis.

En la década de 1960, Kuhn acuñó el término "paradigma", que ahora se entiende como un conjunto de ideas relativas a "...generalidades... para relatar los dogmas distribuidas por la comunidad" (Kuhn 1971, p. 81). Hace referencia al procedimiento de evolución científica y afirma que llega al momento con varios prototipos que interpretan igual suceso, y, uno de estos acabará convirtiéndose en el prototipo imperioso reconocido y disperso por una comunidad. Afirma que cuando un modelo es incapaz de ofrecer una solución para las cuestiones planteadas, surge una crisis dentro de ese paradigma. En consecuencia, se buscan otras posturas que aporten una solución y, si se localiza o revela una, ésta absorbe o sustituye a todos los paradigmas anteriores, momento en el que se produce la innovación científica.

### **III. METODOLOGÍA**

Las metodologías de investigación utilizadas fueron deductiva, analítica, sintética y deductivo-hipotética.

Bernal (2010). El método deductivo es un enfoque científico que tiene en cuenta las generalizaciones. Para aplicar determinados hechos o soluciones, el enfoque parte del análisis de principios, teoremas y postulados que han demostrado ser ciertos. Las hipótesis de la investigación se elaboraron para abordar las conclusiones a la luz de los objetivos propuestos con respecto a la valoración del agua y su efecto en el bienestar del cliente.

Bernal (2010). El método analítico, o este proceso intelectual, implica analizar un objeto de estudio separando cada componente del todo y analizándolo de una manera particular. En este sentido y en consideración a este método de investigación, se realizó el análisis de las teorías centrales y su utilización como medio de análisis válido y confiable para valorar el agua pura y su impacto en el usuario satisfecho.

Bernal (2010) Señala que, de esta manera, fue posible integrar elementos pertinentes de diversos actores en el marco teórico y combinarlos con perspectivas realistas basadas en los rasgos de los consumidores del servicio de agua del distrito de Tumbes, en relación, con el valor del agua potable y el bienestar de la población. Los componentes desintegradores de un objeto de investigación se combinan mediante el enfoque sintético para poder examinarlos en su conjunto.

Bernal (2010). La técnica hipotético-deductiva, que parte de afirmaciones formadas por hipótesis y trata de refutarlas llegando a conclusiones que deben ser verificadas por los hechos, se aplica al planteamiento del estudio de las hipótesis planteadas.



### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1 Tipo de investigación.**

No hubo manipulación de variable activa y los acontecimientos fueron observados simplemente en su entorno innato antes de ser estudiados, el estudio no puede considerarse no experimental. (Sampiere, 2010).

a) Según su objetivo: es Básica, también conocido como investigación pura o dogmática, se crea dentro del marco teórico y está presente en él con el objetivo de hacer avanzar el conocimiento científico, que no se contrapone al componente práctico. (Rivadeneira, 2017).

b) Según su carácter: resulta ser una de correlación causal, al ser responsable de reconocer la valoración del elemento potable y su repercusión en el cliente satisfecho, pues permite identificar los elementos relacionados con el tema. (Hernández y Mendoza, 2018).

c) Según su condición: es cuantitativa, dado que los criterios investigados se analizaron mediante cuantificación e interpretación utilizando la estadística como ciencia formal, de acuerdo con el enfoque empírico (Hernández y Mendoza, 2018).

d) Según el alcance temporal: es transeccional dado que la evaluación de las variables se recogieron a lo largo de un periodo de tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

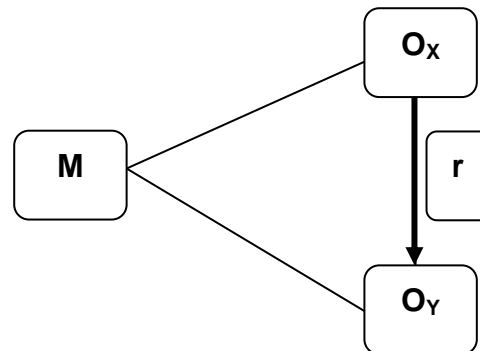
#### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño resulta ser no experimental correlacional causal de corte transeccional. Dado que su objetivo es detallar la vinculación causal entre variantes medidas de una muestra, en un momento determinado, este diseño es transeccional.

Es correlacional causal, Hernández, (2010, p. 121), afirma. "No cambiamos a propósito uno o más elementos independientes para observar cómo afectan a otras variables. Observamos los

acontecimientos tal y como ocurren en su entorno natural para después analizarlos.

Por ello, la investigación en su diseño, se ejemplifica de la siguiente manera:



Dónde:

- M : Muestra (Usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes)
- Ox : Observación de variable independiente – Valoración del servicio de agua potable.
- Oy : Observación de variable dependiente – Satisfacción del usuario.
- r : Relación causal entre variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable independiente: Valoración del agua potable**

##### **Definición conceptual:**

La locución "valor del líquido" se refiere a la idea de que el agua tiene valor debido a la variedad de ventajas recibidas por su uso y consumo en diversas actividades domésticas, agrícolas e industriales, así como por los importantes servicios ecosistémicos que proporciona. Piñeros (2021).

**Definición operacional:**

El producto obtenido al aplicar del cuestionario evaluativo de valoración del agua potable, el cual ha sido adaptado de Astudillo (2021), provienen de dicho cuestionario que cuenta de 19 Ítem y 03 dimensiones, siendo estas; dimensión social, dimensión ambiental y dimensión económica, se midió la variable, empleó la escala Likert, teniendo como escala de puntuación 05 niveles, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, y 5 siempre.

**Variable dependiente: Satisfacción del usuario.****Definición conceptual:**

Definiéndose como un conjunto de sentimientos de tristeza o felicidad, decepción o deleite de una persona como resultado de contrastar el valor real de la adquisición de un bien o servicio (el resultado) con las expectativas que se había hecho. (Reyes y Veliz, 2021).

**Definición operacional:**

La variable se evaluó con los resultados de aplicabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario del servicio de agua potable, cuestionario que consta de 21 ítem con 05 dimensiones, siendo estas las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangible, para lo cual se hizo uso la escala Likert, teniendo una escala de puntuación 05 niveles, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, y 5 siempre.

**Anexo 1**, descripción a profundidad de la operacionalización de las variables.

**3.3 Población, muestra y muestreo****3.3.1 Población**

El estudio tarifario en Tumbes 2023-2027, Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento, considera a cada hogar como usuario de la prestación de fluido potable y que vive en Tumbes, en uno de sus distritos.

Siendo que, en el año 2023 existían 20130 usuarios u hogares en un distrito de Tumbes.

**- Criterios de inclusión**

En un distrito de Tumbes, se considera al usuario de una vivienda que tiene conexión al suministro de agua potable, si sus habitantes utilizan fluido saludable.

**- Criterios de exclusión**

Población no usuaria de la prestación básica de agua en uno distrito de Tumbes, así como a personas menores de 18 años, los cuales no figuran como titulares a la facturación del servicio prestado.

**3.3.2 Muestra**

Consideramos a la población de los principales Barrios y Asentamientos Humanos del Distrito de Tumbes, los cuales representan 195 usuarios, en el entendido que cada vivienda cuenta con servicio de agua potable, representó un usuario.

El cómputo de la muestra se hizo uso el enunciado:

$$n = \left( \frac{z_{\alpha} + z_{\beta} \sqrt{1 - r^2}}{r} \right)^2 + 2$$

**Tabla 1**

*Número de viviendas por Asentamiento Humano, Barrio, Urbanización de un Distrito de Tumbes 2023.*

<b>N°</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>VIVIENDAS</b>
1	Asentamiento Humano Las Flores	13
2	Asentamiento Humano Pampa Grande	13
3	Asentamiento Humano El Edén	13
4	Barrio El Milagro	13
5	Barrio Las Mercedes	13
6	Barrio El Progreso	13
7	Barrio El Tablazo	13
8	Asentamiento Humano Salamanca	13
9	Barrio San José	13
10	Barrio El Recreo	13
11	Asentamiento Humano Los Jardines	13
12	Asentamiento Humano Los Cedros	13
13	Asentamiento Humano Los Ángeles	13
14	Urbanización Andrés Araujo Moran	13
15	Urbanización Lishner Tudela	13
<b>TOTAL</b>		<b>195</b>

Nota: Información de asentamientos humanos, barrios, urbanizaciones, recabada de Plan de Acondicionamiento Territorial 2020 – 2040.

### **3.3.3. Muestreo**

El tamaño de muestra en domicilio se ha prorrateado en manzanas y domicilios en términos proporcionales, aplicando el reparto proporcional a fijación en forma proporcional, en ese sentido es que se aplicó 13 encuestas en las manzanas seleccionadas en cada uno de los asentamientos humanos, barrios y urbanización debidamente seleccionado.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Población usuaria con disponibilidad de prestación de recurso hídrico potable en Tumbes, un distrito, siendo representada por vivienda con conexión de agua potable año 2023.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se usó la técnica de la encuesta, que permite conseguir información de primera mano de los agentes relacionados al estudio. (Useche et al., 2019), la cual se aplicó en el estudio para recolectar datos de los usuarios en nexos a las variables en estudio.

De la misma manera se utilizó la revisión documental. Esta técnica permite una observación de lo complementario, una guía básica para el conocimiento de la documentación técnica de la organización u otros organismos involucrados en la investigación.

El cuestionario fue útil como instrumento para el estudio, el mismo que según (Hernández y Mendoza, 2018), lo define como un conjunto de preguntas en nexos a 1 o varias variables a cuantificar.

El cuestionario. Se recolectó información sobre las variables a analizar a partir de un cuestionario cerrado aplicado a los consumidores de la prestación de agua potable en un distrito de Tumbes: Satisfacción del usuario y la Valoración del agua potable.

El cuestionario incluyó 19 ítems para la variable 1, que fue la Valoración del agua potable, e incluyó tres dimensiones: Económica, ambiental y social.

El cuestionario se refiere a la variable 2, sobre la satisfacción del usuario, incluyendo 05 dimensiones: Confiabilidad, tangible, confianza, empatía, capacidad de respuesta, un total de 21 ítems.

A efectos de la validez de los instrumentos, se obtuvo la calificación correspondiente de aplicable, por consideración de “Juicio de expertos”.

**Tabla 2**

*Detalle de expertos que validaron los instrumentos.*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>DNI</b>	<b>Calificativo</b>
1	Eleazar Torres Ybañez	Magister	2679708	Aplicable
2	Oscar Andrés Pastor Paredes	Magister	23954681	Aplicable
3	Emilio Chocobar Reyes	Magister	2845504	Aplicable

De la misma manera se aplicó la prueba de confiabilidad de las herramientas, según el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, que permitió identificar la coherencia entre variables, para lo cual se aplicó un muestra piloto de 20 clientes a quienes se les brinda el servicio de agua potable, para la variable valoración del agua potable, encontrándose un Alfa de 0.631, calificándose esta como nivel de fiabilidad aceptable; en tanto que, variable satisfacción del usuario alcanzó un alfa de 0,927, calificándose como nivel de fiabilidad excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Procesamiento de información significa analizar la información, describir los hechos y conceptos que contiene, organizar o reorganizar lógicamente y resumir el contenido. (Figueredo et al., 2019), de las teoría y antecedentes de la cuestión a examinar. Es así como realizó encuestas que permitió recabar información en virtud del objetivo general y específicos propuestos, se empleó la escala de Likert, de un cuestionario validado por 03 expertos, quienes valoraron los referidos instrumentos, luego de ello se realizó una prueba piloto con 30 usuarios del servicio de agua potable en la jurisdicción del distrito de Tumbes.

### **3.6 Método de análisis de datos**

- a) Generación de matriz con la base de datos. Verificó que las preguntas fueron contestadas correctamente, por lo cual dicha información se procesó utilizando Microsoft Excel para iniciar el análisis de datos.
- b) Aplicación de estadística descriptiva. Se utilizan tablas de doble entrada para presentar a medidas de porcentaje, y, a medidas de frecuencia simple que se utilizaron para identificar cada variable del estudio.
- c) Aplicación de la estadística inferencial. Los datos se procesan primero en formato xls, tras lo cual se aplican medidas de frecuencia y porcentaje. Además, la normalidad y el tamaño de variables se examinan con el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Se determinó que un resultado inferior a 0,05, dio lugar a una distribución no normal, en virtud a ello se utiliza el coeficiente de Spearman. El valor del coeficiente de correlación también nos permitió determinar la amplitud relacional, utilizando el criterio de Cohen (1988), clasificando la relación como trivial o nula si  $r < .10$ , pequeña si  $r < .30$ , moderada si  $r \geq .50$  y grande si  $r .50$ ; se categorizaron los datos más pertinentes para los objetivos de la encuesta. Asimismo, se realizó el análisis de regresión lineal, permitiendo analizar, modelar y cuantificar la dirección y fuerza de la relación entre las dos variables en estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Al trabajar con una muestra biológica de personas, se solicitó consentimiento expreso para su participación en el estudio luego de explicarles la naturaleza del mismo, sus objetivos y lo que incluía su participación. Ello en referencia al Código de Ética vigente. (Universidad César Vallejo, 2020).



Además, se hizo saber a los participantes la privacidad de sus identidades y uso de sus contestaciones para la investigación. No obstante, se les hizo saber su derecho a negarse a participar si lo consideraban más conveniente.

En consecuencia, el código referido señala la relevancia de citar en su debida oportunidad la fuente de información, que hemos utilizado 7ª edición de la norma APA, que asegura de la inexistencia de plagio, ya que se utilizaron técnicas de paráfrasis para escribir información, ha sido confirmado por el software Turnitin contra el plagio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

**Tabla 3**

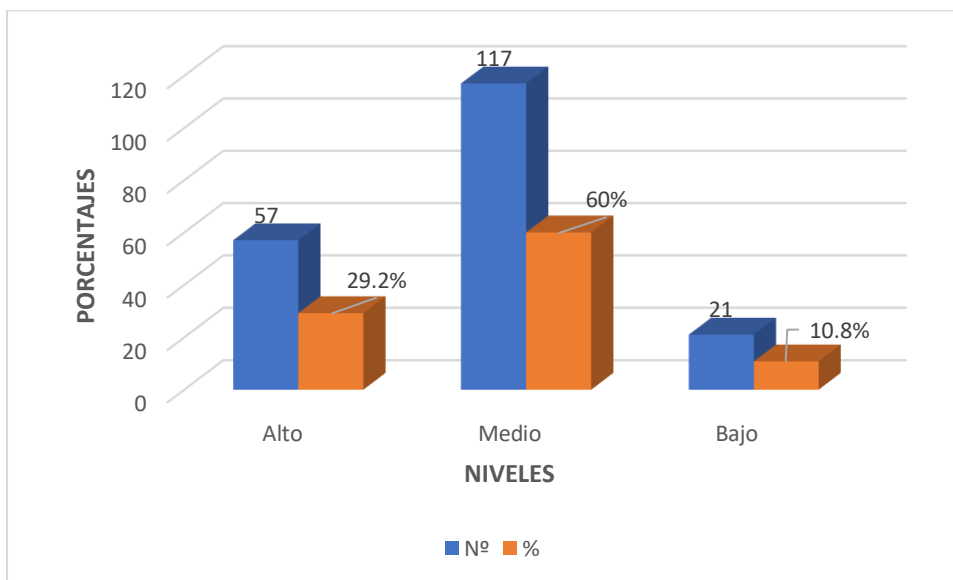
*Nivel de Valoración del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.*

VALORACION DEL AGUA POTABLE	Nº	%
Alto	57	29.2
Medio	117	60.0
Bajo	21	10.8
Total	195	100.0

Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios que se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

**Figura 1**

*Nivel de Valoración del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.*



Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios que se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

### Interpretación:

La tabla 2 demuestra que el 60,0%, es decir, 117 usuarios a quienes se les otorga el servicio de agua potable, califican el servicio como un nivel medio de apreciación del valor del agua potable, mientras que el 29,2%, es decir, 57 usuarios a quienes se les brinda el servicio de agua potable, califican el servicio como un nivel alto de apreciación del valor del agua potable, de la misma manera un 10,8% de los usuarios refieren que tiene un nivel bajo de apreciación del servicio recibido.

**Tabla 4**

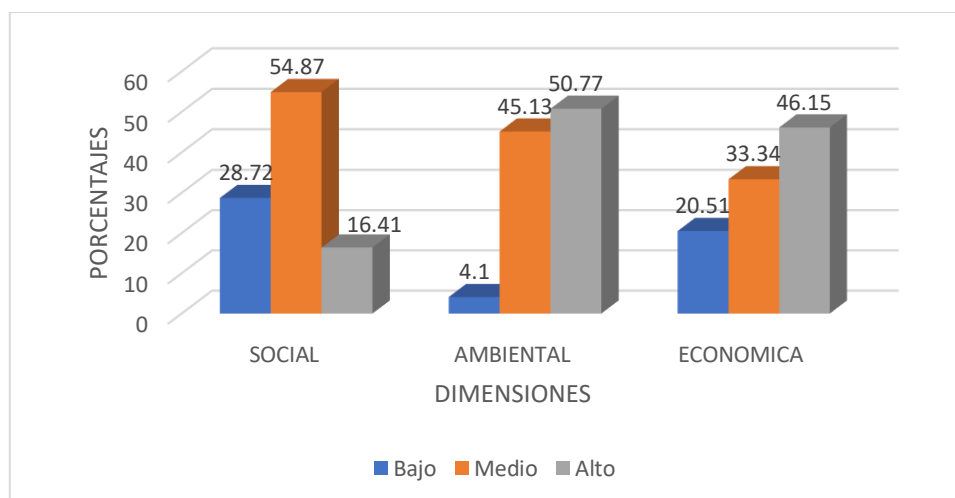
*Nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023*

VALORACION DEL AGUA POTABLE						
NIVELES	SOCIAL		AMBIENTAL		ECONOMICA	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	56	28.72	8	4.10	40	20.51
Medio	10	54.87	88	45.13	65	33.33
Alto	7	16.41	99	50.77	90	46.15
	19		19		19	
	5	100.00	5	100.00	5	100.00

Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios que se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

**Figura 2**

*Nivel de la valoración del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023*



Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios que se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

## Interpretación

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la valoración del agua potable, según los usuarios a quienes se les brinda el servicio en un distrito de Tumbes, señalan que el 54.87% como en un nivel medio en relación a la dimensión social, en tanto que un 45.13% calificó como un nivel medio en la dimensión ambiental, asimismo en la dimensión económica se tiene que un 46.15% de usuarios manifiestan que se tiene un nivel alto, similar situación se presentó cuando un 50.77%, refieren que se tiene un nivel alto de valoración en la dimensión ambiental, en tanto que un 4.1%, en la dimensión ambiental lo califico con un nivel bajo.

**Tabla 5**

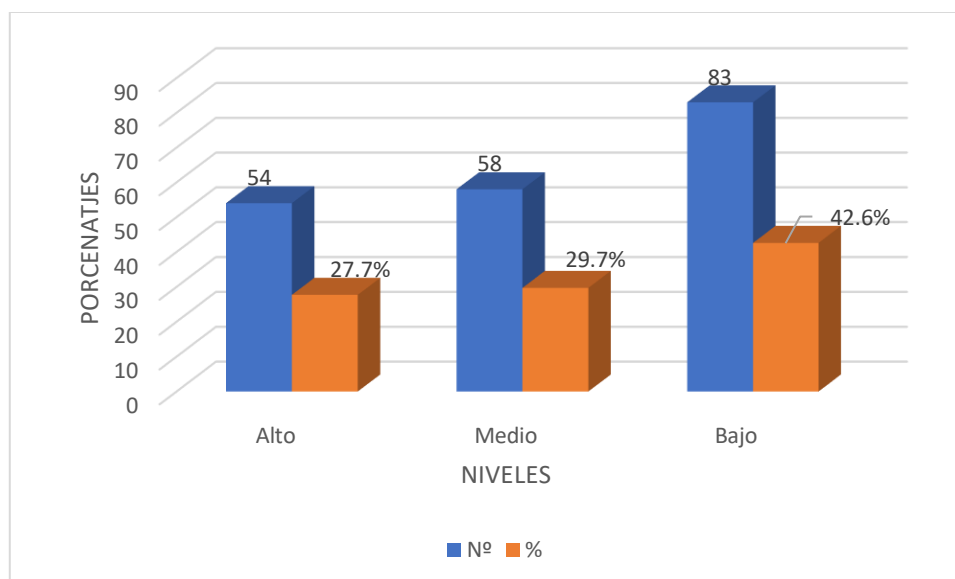
*Nivel de satisfacción del agua potable del usuario de un distrito de Tumbes 2023.*

SATISFACCION DEL USUARIO	Nº	%
Alto	54	27.7
Medio	58	29.7
Bajo	83	42.6
Total	195	100.0

Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios a quienes se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

### Figura 3

Nivel de satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023.



Nota: Aplicación de los instrumentos a los usuarios a quienes se les brinda el servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.

#### Interpretación:

La tabla 3 muestra que el 42,6%, es decir 83 clientes a quienes se brinda el servicio de agua potable, reportan insatisfacción con el servicio brindado, indicando claramente el malestar que siente por el servicio que recibe, de la misma manera se obtuvo un 29,7%, es decir, 58 usuarios, declaran un nivel de satisfacción medio con el servicio, en tanto que un 27.7% refirió que un nivel alto de satisfacción por el servicio brindado.

**Tabla 6**

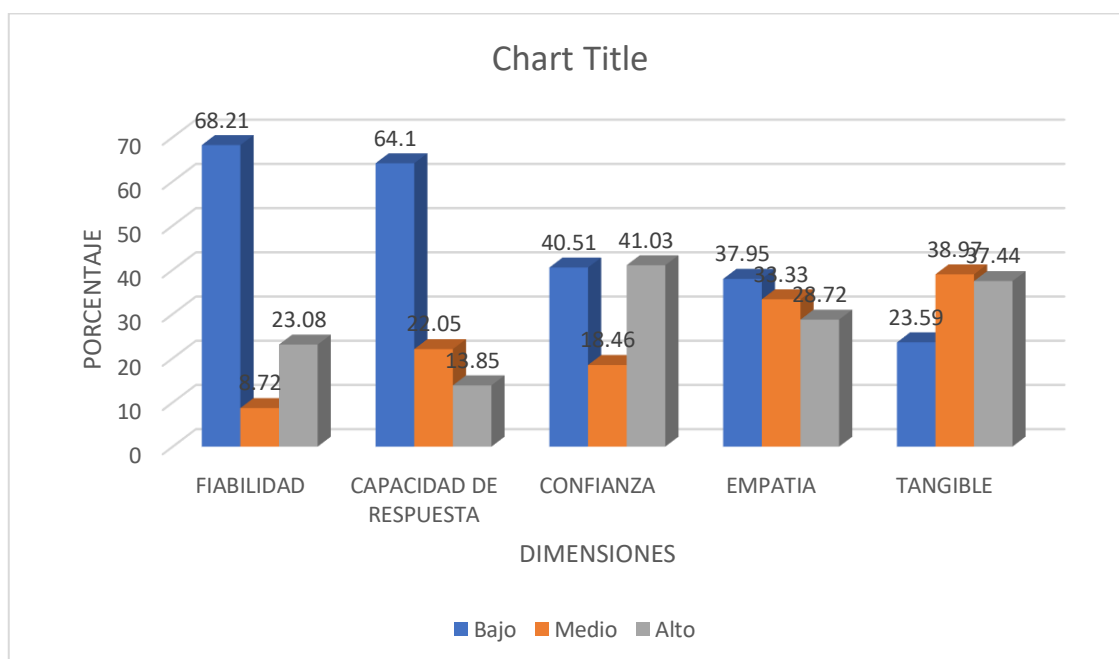
*Nivel de satisfacción del usuario del agua potable y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023*

SATISFACCION DEL USUARIO										
NIVELES	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		CONFIANZA		EMPATIA		TANGIBLE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	133	68.21	125	64.10	79	40.51	74	37.95	46	23.59
Medio	17	8.72	43	22.05	36	18.46	65	33.33	76	38.97
Alto	45	23.08	27	13.85	80	41.03	56	28.72	73	37.44
TOTAL	195	100.00	195	100.00	195	100.00	195	100.00	195	

Nota: Aplicación del instrumento en un distrito de Tumbes 2023, a los usuarios que se brinda el servicio de agua potable.

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones en un Distrito de Tumbes – 2023*



Nota: Aplicación del instrumento en un distrito de Tumbes 2023, a los usuarios que se les brinda el servicio de agua potable.

### Interpretación:

La tabla 6 señala, un 68,21% de usuarios a quienes se les brinda el servicio de agua potable refirieron un bajo nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, de la misma manera un 64,1%, en la dimensión capacidad de respuesta refirió bajo nivel de satisfacción, en tanto que el 40,51% de los consumidores refirió un nivel bajo en la dimensión confianza, asimismo un 37,95%, refirió un bajo nivel en la dimensión empatía, en relación a la dimensión confianza se tiene un 41,03% que refirió un nivel alto de satisfacción, en tanto que en la dimensión tangible se obtuvo que un 37.44% de los usuarios indicaron un nivel alto de satisfacción, asimismo en la dimensión empatía un 28.72% de usuarios refirió un alto de satisfacción.

### 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad de la valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Social	0.097	195	<0.001
Ambiental	0.147	195	<0.001
Económica	0.196	195	<0.001
<b>Valoración del agua potable</b>	0.108	195	<0.001
Fiabilidad	0.157	195	<0.001
Capacidad de respuesta	0.119	195	<0.001
Confianza	0.179	195	<0.001
Empatía	0.112	195	<0.001
Tangible	0.082	195	0.003
<b>Satisfacción del Usuario</b>	0.079	195	0.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: n=195; p<0.005

La variable valoración del agua potable ( $p < 0.001 < 0.05$ ), del mismo modo con respecto a la variable satisfacción del usuario ( $p = 0.005 < 0.05$ ), ambas no tienen una distribución normal, con respecto a las dimensiones y ambas variables, estas no tienen una distribución normal ( $p < 0.05$ ). De acuerdo con estos resultados se aplicaron pruebas de correlación no paramétricas, considerando que tenía 195 datos, se utiliza Kolmogorov -Smirnov, para realizar el análisis, así como la prueba de Rho Spearman, en ese sentido determina la no existencia de normalidad entre las dos variables totales, así como en sus correspondientes dimensiones, dado que su nivel significancia es menor al 5%

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 8**

*Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023*

SATISFACCION DEL USUARIO	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	2	9.5	31	26.5	21	36.8	54	27.7
Medio	4	19.0	34	29.1	20	35.1	58	29.7
Bajo	15	71.4	52	44.4	16	28.1	83	42.6
TOTAL	21	100.0	117	100.0	57	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman = 0,329. Sig. P = 0.001 < 0.05



### **Interpretación**

Según la tabla 8, evidencia que, un 71,4% de consumidores del servicio de agua potable califican el agua con una valoración baja, lo que conlleva a una baja satisfacción del servicio por parte del consumidor, mientras que solo el 29.1% señalan que tanto la valoración del agua como la satisfacción del usuario alcanzan un nivel medio, mientras que un 36.8% de los usuarios refiere que nivel de valoración alto se refleja en el mismo nivel de satisfacción del usuario, de la misma manera refiere que existe una asociación positiva y altamente significativa entre la valoración del agua potable y el agrado del usuario, se acepta a la luz de los resultados; además, en cuanto al valor Rho 0.329, determina una relación positiva baja, nivel de significancia  $P = 0.000$  menor a 0.01. Los resultados obtenidos conllevaron a aceptar la hipótesis general ( $H_i$ ), es decir se concluye que, con la existencia de una asociación positiva y altamente significativa, entre la satisfacción del usuario y la valoración del agua potable.

### Hipótesis específicas.

H<sub>2</sub>: La dimensión social de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 9**

*La dimensión social de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.*

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION SOCIAL						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	10	<b>31.3</b>	32	<b>29.9</b>	12	<b>21.4</b>	54	27.7
Medio	13	<b>40.6</b>	34	<b>31.8</b>	11	<b>19.6</b>	58	29.7
Bajo	9	<b>28.1</b>	41	<b>38.3</b>	33	<b>58.9</b>	83	42.6
TOTAL	32	100.0	107	100.0	56	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,260,  $p < 0,001$

### Interpretación:

Según la tabla 9, indica la existencia de una asociación positiva y altamente significativa entre la dimensión social de la valoración del agua potable y la satisfacción del usuario, asimismo en cuanto al valor de Rho 0.260 se señala una relación positiva baja con un nivel de significancia  $P = 0.000$  menor a 0.01. Se acepta la hipótesis a la luz de los resultados

H<sub>3</sub>: La dimensión ambiental de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 10**

*La dimensión ambiental de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.*

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION AMBIENTAL						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	29	<b>29.3</b>	23	<b>26.1</b>	2	<b>25.0</b>	54	27.7
Medio	26	<b>26.3</b>	30	<b>34.1</b>	2	<b>25.0</b>	58	29.7
Bajo	44	<b>44.4</b>	35	<b>39.8</b>	4	<b>50.0</b>	83	42.6
TOTAL	99	100.0	88	100.0	8	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,047,  $p = 0.515 > 0,001$

**Interpretación:**

Según la Tabla 10, indica que no existe una asociación positiva y significativa entre valoración del agua potable, en su dimensión ambiental y la satisfacción del usuario, asimismo en cuanto al valor de la relación de Rho 0.047 se señala una relación positiva muy débil y despreciable con una significancia correlacional  $P = 0.515$  mayor a 0.05. se rechaza la hipótesis de investigación.

H<sub>4</sub>: La dimensión económica de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 11**

*La dimensión económica de la valoración del agua potable y su relación con la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION ECONOMICA						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	29	<b>37.2</b>	18	<b>23.4</b>	7	<b>17.5</b>	54	27.7
Medio	26	<b>33.3</b>	22	<b>28.6</b>	10	<b>25.0</b>	58	29.7
Bajo	23	<b>29.5</b>	37	<b>48.1</b>	23	<b>57.5</b>	83	42.6
TOTAL	78	100.0	77	100.0	40	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,308,  $p < 0,001$

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 11, refiere que existe una asociación positiva y altamente significativa que asocia la dimensión económica de la valoración del agua potable y la satisfacción del usuario, de la misma manera con respecto al Rho 0.308, se refleja que existe vinculación positiva baja con una significancia  $P = 0.000$  menor a 0.01. A la luz de los resultados, se acepta la hipótesis.

H<sub>5</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la fiabilidad del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 12**

*Valoración del agua potable y su relación con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

FIABILIDAD	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	18	<b>85.7</b>	83	<b>70.9</b>	32	<b>56.1</b>	133	68.2
Medio	1	<b>4.8</b>	14	<b>12.0</b>	2	<b>3.5</b>	17	8.7
Bajo	2	<b>9.5</b>	20	<b>17.1</b>	23	<b>40.4</b>	45	23.1
TOTAL	21	100.0	117	100.0	57	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,270, p<0,001

### **Interpretación**

La tabla 12, señala la existencia de asociación positiva y altamente significativa con la variable valoración del agua potable y la fiabilidad, asimismo en relación de Rho 0.270, se señala una relación positiva baja, significancia P = 0.000 menor a 0.01. Según los resultados obtenidos se acepta la hipótesis. A mayor valoración del agua, mayor fiabilidad.

H<sub>6</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la capacidad de respuesta del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 13**

*Valoración del agua potable y su relación con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

CAPACIDAD DE RESPUESTA	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	18	<b>85.7</b>	74	<b>63.8</b>	32	<b>56.1</b>	124	63.9
Medio	2	<b>9.5</b>	29	<b>25.0</b>	12	<b>21.1</b>	43	22.2
Bajo	1	<b>4.8</b>	13	<b>11.2</b>	13	<b>22.8</b>	27	13.9
TOTAL	21	100.0	116	100.0	57	100.0	194	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,309, p<0,001

### **Interpretación**

De acuerdo con la tabla 13, existe asociación positiva y altamente significativa entre, la variable la valoración del agua potable y el agrado del usuario, asimismo referente al valor de Rho 0.309 se señala una asociación positiva baja, significancia P = 0.000 menor a 0.01. En relación a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis. A mayor valoración del agua potable, mayor capacidad de respuesta.

H<sub>7</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la confianza del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 14**

*Valoración del agua potable y su relación con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

CONFIANZA	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	14	66.7	51	43.6	14	24.6	79	40.5
Medio	1	4.8	23	19.7	12	21.1	36	18.5
Bajo	6	28.6	43	36.8	31	54.4	80	41.0
TOTAL	21	100.0	117	100.0	57	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,288,  $p < 0,001$

**Interpretación:**

Según tabla 14, señala, la existencia de asociación positiva, altamente significativa entre la valoración del agua potable con la confianza de la variable satisfacción del usuario, asimismo en cuanto al valor Rho 0.288, indica que existe una relación positiva baja, significancia  $P = 0.000$  menor a 0.01. Se acepta la hipótesis a la luz de los resultados. A mayor valoración del agua potable, mayor confianza.

H<sub>8</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la empatía del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 15**

*Valoración del agua potable y su relación con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

EMPATIA	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	12	<b>57.1</b>	48	<b>41.0</b>	14	<b>24.6</b>	74	37.9
Medio	7	<b>33.3</b>	33	<b>28.2</b>	25	<b>43.9</b>	65	33.3
Bajo	2	<b>9.5</b>	36	<b>30.8</b>	18	<b>31.6</b>	56	28.7
TOTAL	21	100.0	117	100.0	57	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. Rho de Spearman: 0,298,  $p < 0,001$

### **Interpretación**

Según Tabla 15, existe asociación positiva y altamente significativa entre valoración del agua potable y empatía, asimismo en cuanto al valor Rho 0.298, indica una relación positiva baja, significancia  $P = 0.000$  menor a 0.01. A la luz de los resultados logrados se acepta la hipótesis. A mayor valoración del agua potable, mayor dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario.



H<sub>9</sub>: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en lo tangible del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

**Tabla 16**

*Valoración del agua potable y su relación con la dimensión tangible de la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023*

TANGIBLE	VALORACION DEL AGUA POTABLE						TODOS	
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	10	<b>47.6</b>	27	<b>23.1</b>	9	<b>15.8</b>	46	23.6
Medio	9	<b>42.9</b>	48	<b>41.0</b>	19	<b>33.3</b>	76	39.0
Bajo	2	<b>9.5</b>	42	<b>35.9</b>	29	<b>50.9</b>	73	37.4
TOTAL	21	100.0	117	100.0	57	100.0	195	100.0

Nota: Información obtenida de 195 usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes, al aplicar las encuestas. R<sub>ho</sub> de Spearman: 0,254, p<0,001

Según Tabla 16, refiere la existencia de asociación positiva y altamente significativa entre valoración del agua potable y lo tangible, se acepta a la luz de los resultados, asimismo en cuanto al valor Rho 0.254, indica relación positiva baja, nivel de significancia  $P = 0.000 < 0.01$ . De los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis. A mayor valoración del agua potable, mayor es la dimensión tangible de la satisfacción del usuario.

**Tabla 17**

*Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables valoración del agua potable y satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes, 2023.*

<b>RELACION DE VARIABLES</b>	<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Valoración del agua potable y satisfacción del usuario.	0.329 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>1</sub>	La relación estadística positiva y altamente significativa
<b>Relación de las dimensiones de la variable valoración del agua potable con la satisfacción del usuario</b>				
Dimensión social – satisfacción del usuario.	0.260 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>2</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa
Dimensión ambiental- satisfacción del usuario	0.047 (positiva baja despreciable)	0.515>0.01	Se rechaza la H <sub>3</sub>	No existe relación estadística
Dimensión económica – satisfacción del usuario	0.308 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>4</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa
<b>Relación de la variable valoración del agua potable con las dimensiones de la variable satisfacción del usuario</b>				
Valoración del agua potable – Dimensión Fiabilidad	0.270 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>5</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa
Valoración del agua potable – Dimensión capacidad de respuesta.	0.309 (positiva baja)	<0.003<0.01	Se acepta la H <sub>6</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa

Valoración del agua potable – confianza.	0.288 (positiva baja)	<0.007<0.01	Se acepta la H <sub>7</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa
Valoración del agua potable – Dimensión empatía.	0.298 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>8</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa
Valoración del agua potable – Dimensión tangible	0,254 (positiva baja)	<0.001<0.01	Se acepta la H <sub>9</sub>	Existe relación estadística positiva y altamente significativa

**Nota:** Tabla 5-16

## V. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados nos llevan a señalar que los usuarios manifiestan su insatisfacción en alto grado por la prestación recibida de agua potable, que conlleva a señalar que se requiere mejoras me permitan cubrir las expectativas en el servicio brindado por parte del prestador.

Según el objetivo general, establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023, se encontró que el valor ( $p$  calculado =  $<0.001$ )  $<$  ( $p$  tabular =  $0.05$ ), el cual se determinó mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman, la existencia de relación positiva baja altamente significativa, entre las variables, esto conlleva a señalar, que cuando los usuarios valoran positivamente el servicio de agua potable recibido esto influye positivamente en el nivel de satisfacción por el servicio de agua suministrado. De acuerdo con lo referido se aceptó la hipótesis del estudio que indicó que señala existencia de relación entre la valoración del agua potable y satisfacción del usuario, sin embargo, según la correlación de ambas variables se tiene una magnitud de nivel bajo Rho Spearman de 0.329. Estos resultados obtenidos son comparados con Briceño (2022), quien en su investigación concluyó que la calidad del servicio y satisfacción del usuario, sostienen relación. Asimismo, Fanzo, M.N (2022), refiere que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción. En ese sentido, según lo referido luego del correspondiente análisis se determina que si bien en investigaciones mencionadas que hacen análisis de la variable satisfacción, se muestra variaciones bastante significativas en lo correspondiente al nivel de magnitud de la correlación, en tanto que en el presente estudio tiene un grado de correlación según Rho Spearman de 0,329, en tanto que la investigación de Briceño (2021) el Rho Spearman es de 0.685, resultados como los indicados conllevan a señalar los diferentes escenarios y condiciones donde el servicio se brinda.

En relación al objetivo específico 1, Se acepta la hipótesis planteada en el estudio, es por ello se puede afirmar que existe relación en la variable valoración de agua potable en su dimensión social y variable satisfacción del usuario y cada una de sus dimensiones, sin embargo se presentan coeficientes de correlación, que a decir de Roy et al. 2019, se presenta una correlación positiva de magnitud débil,

situación similar ocurre con la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones como ocurre con la dimensión tangible, que tiene un indicador de Rho Spearman de 0.260, denotando con ello un nivel de correlación de magnitud débil.

Con respecto al objetivo específico 2, se rechaza la hipótesis de investigación, lo que conlleva a afirmar la no existencia de relación entre la variable valoración de agua potable en su dimensión ambiental y variable satisfacción del usuario en cada una de sus dimensiones, sin embargo, se presentan coeficientes de correlación, que a decir de Roy et al. 2019, se presenta una correlación positiva de magnitud débil, lo que conlleva a señalar que los factores ambientales no influyen directamente en la percepción del usuario, quizás por aspectos de suministro o calidad en el servicio brindado, se tiene un indicador de Rho Spearman de 0.047, denotando con ello un nivel de correlación de magnitud débil.

En relación al objetivo estadísticos 3, se acepta la hipótesis de investigación, a partir de lo cual se puede afirmar que existe relación en la variable valoración de agua potable en su dimensión económica y la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones, sin embargo, se presentan coeficientes de correlación, que a decir de Roy et al. 2019, se presenta una correlación positiva de magnitud baja, con un Rho Spearman de 0,308, nivel de significancia  $<0,001$  ( $p$  menor 0.01)

Se debe apreciar la realidad de la región Tumbes, en relación al abastecimiento del servicio de primera necesidad, como es el agua potable, este se brinda esporádicamente, por algunas hora o días por semana; en ese sentido es que existe una brecha grande por coberturar o reformular, resultando de importancia la presente investigación, para poder determinar la realidad de los usuarios beneficiarios, representando una oportunidad de mejoras y adopción de decisiones correctivas de la empresa prestadora del servicio, para encontrar ideas amplias, oportunas y precisas que busque focalizar en todos los aspectos las causales que podrían generar incertidumbre, indiferencia a los reclamos de la población usuaria y finalmente la insatisfacción del usuario, para enmendar a corto y largo plazo.

La presente investigación representa una realidad muy específica, consecuentemente no resulta comparable con otros estudios realizados; toda vez que, cualquier comparación con otros estudios no sería objetivo.

Es importante mencionar, que no se encontró suficiente información respecto a los trabajos previos relacionados con el diseño de la investigación en lo correspondiente a la valoración del agua potable.

## VI.- CONCLUSIONES

1. Se determinó una baja valoración del agua potable representado por el 71,4%, lo cual está relacionado con la baja satisfacción del usuario, mientras que solo el 29.1% señalan que tanto la valoración del agua, así como la satisfacción del usuario se encuentra en nivel medio, en tanto que un 36.8% de los usuarios refiere que nivel de valoración alto se refleja en el mismo nivel de satisfacción.
2. La valoración del agua potable y satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, tienen relación positiva baja y altamente significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.329, significancia  $<0,001$  ( $p<0.001$ ).
3. La dimensión social de la valoración del agua potable, tiene incidencia positiva moderada y altamente significativa con la variable satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un valor Rho Spearman de 0.260, nivel de significancia  $< 0.001$  ( $p<0.001$ ).
4. La dimensión ambiental referida a la valoración del agua potable, no influye de manera significativa con la variable satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0.047, nivel de significancia 0,0515 ( $p>0.01$ ).
5. La dimensión económica referida valoración del agua potable, guarda relación positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,308, nivel de significancia  $<0,001$  ( $p$  menor 0.01).
6. La valoración del agua potable incide de manera positiva modera y altamente significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,270, significancia  $P<0.001$  menor a 0.01.
7. La valoración del agua potable influye de manera positiva baja y altamente significativa, con la dimensión capacidad de respuesta referida a la variable satisfacción del usuario, Rho de 0,309, significancia  $p<0.001$  menor a 0,01.
8. La valoración del agua potable está vinculada positiva moderada y altamente significativa con la dimensión confianza referida a la variable satisfacción del

usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho de 0,288, significancia  $p < 0.001$  menor a 0.01.

9. La valoración del agua potable está asociada de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,298, significancia  $p < 0,001$  menor a 0.01.
10. La valoración del agua potable guarda relación de manera positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario en su dimensión tangible, con un Rho Spearman de 0,254, significancia  $p < 0.001$  menor a 0.01.
11. La metodología que se empleó en la presente en la investigación, puede ser tomada para el desarrollo de otras investigaciones relacionadas a la valoración del agua potable y la satisfacción del usuario en el ámbito de la administración del servicio de agua potable, no obstante, ello no garantiza la obtención de resultados de similares características, ya que esto dependerá en gran medida de la jurisdicción donde se desarrolle y aplique la investigación.



## **VII.- RECOMENDACIONES**

Implementar por parte de Agua Tumbes un programa de control y vigilancia que garantice el almacenamiento, tratamiento y abastecimiento del agua potable necesaria, en los distritos del departamento de Tumbes, lo que conllevará a la prestación de la mejora del servicio.

Comprometer a Agua Tumbes, quien como prestador que administra el sistema de agua potable, que garantice oportunamente calidad, cantidad y sostenibilidad del recurso hídrico potable en Tumbes, un distrito.

Programar capacitaciones, por parte de Agua Tumbes, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, al usuario, para concientizarlo en el uso responsable del agua, con la implicancia de las consecuencia positivas y negativas de su proceder.

Garantizar por parte de Agua Tumbes, a los usuarios y potenciales futuros usuarios el acceso controlado y permanente de agua.

Al prestador administrador de la asistencia del líquido saludable y saneamiento del Distrito de Tumbes, a generar las estrategias correspondientes hacia los usuarios desde ámbito educativo, desde su área comunicaciones de manera tal que permita la sensibilización de los ciudadanos en la forma de valor el agua.

Programar capacitaciones por parte de Agua Tumbes, Superintendencia Nacional de Agua Tumbes, Autoridad Nacional del Agua, en relación al tema ambientales y su relación con el recurso hídrico, dado el escenario de cambio climático que se esta viviendo en los últimos tiempos.

## REFERENCIAS

- Abellán, J., & Alonso, J. A. (2022). Promoting global access to water and sanitation: A supply and demand perspective. *Water Resources and Economics*, 38. <https://doi.org/10.1016/j.wre.2022.100194>.
- Alam, M. S., & Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Astudillo, E. (2021). (2021). Valoración del agua potable como derecho fundamental y su protección ambiental conforme a la teoría tridimensional del derecho, Trujillo 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69314/Astudillo\\_AEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69314/Astudillo_AEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baltodano Contreras, W. E., & Rojas Luján, V. W. (2021). Factores determinantes de la satisfacción del servicio de agua y saneamiento: La opinión de los stakeholders en Pacasmayo. *Research, Society and Development*, 10(7), e8210716462. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i7.16462>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Budiyono, B., Pamungkas, C., & Hanani Darundiati, Y. (2020). The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coastal of Semarang and the Risk Management. *E3S Web of Conferences*, 202. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020205015>
- Cavero, V., Hernández-Vásquez, A., Jaime Miranda, J., Alata, P., Alegre, M., & Diez-Canseco, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 83–90. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>

- Cruz, J. L. J., & Torrejano, D. J. B. (2020). Assessment of water use in the island of San Andrés: tourists, hotels and guesthouses. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(2), 293–308. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.020>
- Cruz Zúñiga, N., & Centeno Mora, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95–122. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Delpa, I., Legay, C., Proulx, F., & Rodriguez, M. J. (2020). Perception of tap water quality: Assessment of the factors modifying the links between satisfaction and water consumption behavior. *Science of the Total Environment*, 722. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.137786>
- Denantes, J., & Donoso, G. (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2021.101295>
- Díaz, V. A. (2021). (2021). Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa Agua Tumbes y la satisfacción de los usuarios de la Zona Sur de Tumbes, Perú en el periodo 2019. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8603>
- Fernández-Vargas, G. (2020). Water governance as an integrating framework for the fulfillment of the sustainable development goals clean in Latin America. *Revista U.D.C.A Actualidad and Divulgación Científica*, 23(2). <https://doi.org/10.31910/rudca.v23.n2.2020.1561>
- García, G. R. (2022). Factores condicionantes del servicio de agua potable y su influencia en la efectividad del servicio, Santa Lucía, Ecuador. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63697>
- Heinrichs, D. H., & Rojas, R. (2022). Cultural Values in Water Management and Governance: Where Do We Stand? *Water (Switzerland)*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/w14050803>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hidráulica, I., & Ambiental, Y. (2017). La gestión integrada de los recursos hídricos: una necesidad de estos tiempos The integrated water resources management: a nowadays need: Vol. XXXIX (Issue 1). <http://scielo.sld.cu/pdf/riha/v39n1/riha05118.pdf>
- Hopland, A. O., & Kvamsdal, S. F. (2022). Tap water quality: in the eye of the beholder. *Journal of Water and Health*, 20(9), 1436–1444. <https://doi.org/10.2166/wh.2022.151>
- Huaquisto Cáceres, S., & Chambilla Flores, I. G. (2019). Análisis del consumo de agua potable en el Centro Poblado de Salcedo, Puno. *INVESTIGACION & DESARROLLO*, 19(1), 133–144. <https://doi.org/10.23881/idupbo.019.1-9i>
- Koehler, J., Rayner, S., Katuva, J., Thomson, P., & Hope, R. (2018). A cultural theory of drinking water risks, values and institutional change. *Global Environmental Change*, 50, 268–277. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2018.03.006>
- Manríquez-Betanzos, J. C., & Lena, M. M. L. (2018). Validación de la escala de emociones hacia el cuidado del agua. *Revista Iberoamericana de Diagnostico y Evaluación Psicológica*, 1(46), 147–159. <https://doi.org/10.21865/RIDEP46.1.11>
- Manuel Zavala Muñoz, J., por, A., Alberto Acosta Sullcahuamán Revisado por, L., Quispe Tito Arturo Rodolfo Lázaro Pérez Christiam Miguel Gonzales Chávez Cynthia Roxana Peña Wagner Flor Milagros Vidal Vega Herman Paul Moreno Alvarado Kate Bertha Leiva Ganoza Renzo Antonio Álvarez Carcheri Roberto Antonio Junior Gil Ríos, A., & Henry Sunción Castillo Giulliana Lizbeth Labán Cabrera Maria del Rosario Silva Puelles Tulio Eduardo Santoyo Bustamante, E. (n.d.). Determinación del área de prestación de servicios del Departamento de Tumbes. Retrieved August 12, 2023, from [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/ADP-TUMBES\\_V.F.-abril-2021-1.pdf](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/ADP-TUMBES_V.F.-abril-2021-1.pdf)
- Martinez, Y. V. V. M. (2017). La gestión integrada de los recursos hídricos: una necesidad de estos tiempos The integrated water resources management: a nowadays need: Vol. XXXIX (Issue 1). <http://scielo.sld.cu/pdf/riha/v39n1/riha05118.pdf>
- Matayoshi Collazos, A., Mejia Briones, J., & Chuquitapa Guzman, J. (2021). Deconstruyendo el derecho al agua potable en el Perú: nuevos retos a

- nuestros doscientos años como República. THEMIS Revista de Derecho, 80, 279–293. <https://doi.org/10.18800/themis.202102.013>
- Ministerio de Vivienda, C. y S. (2023). Plan Nacional de Saneamiento 2022 - 2026. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN\\_NACIONAL\\_DE\\_SANEAMIENTO\\_web.pdf.pdf?v=1676393031](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PLAN_NACIONAL_DE_SANEAMIENTO_web.pdf.pdf?v=1676393031)
- Niquen, F., Nicolas, M., de La Cruz, R., & Académico Maestría En Gestión Pública, P. DE. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53937/Fanzo\\_NMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53937/Fanzo_NMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obando, J. A., Mora, ;, Edwin L, Lievano, ;, Leidy T, Hernandez, ;, Cardenas, M. A. 4, & Dario. (2019). La calidad del agua y su impacto social Water Quality and its Social Impact Contenido. In ISSN (Vol. 40). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p13.pdf>
- Ochoa-Rico, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. Revista Amazonia Investiga, 11(50), 245–259. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Sacro, M. C. C., Artes, A. L., Canonoy, M. P. M., Onda, G. K. D., Persada, S. F., Nadlifatin, R., & Robas, K. P. E. (2023). Determination of factors affecting customer satisfaction towards “maynilad” water utility company: A structural equation modeling-deep learning neural network hybrid approach. Heliyon, 9(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13798>
- Orlando Gutiérrez Martínez -Presidente, M., Alberto Navarro, R., General José Manuel Zavala Muñoz -Gerente General, G., Alejandro Huamani Antonio, S., & Cueva López Marithza Alcántara Díaz José Rivera Rojas Fluquer Peña Laureano, R. (2022). Estudio Tarifario de la UESST DOCUMENTO ELABORADO POR LA DIRECCIÓN DE REGULACIÓN TARIFARIA-DRT Revisado y aprobado por. [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/ET-Final-UE002-SS-TUMBES\\_.pdf](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/ET-Final-UE002-SS-TUMBES_.pdf)

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Customer Portfolio Analysis View project Cloud-based Business Process Management View project. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Pedraza. M. (2020). Incidencia de la valoración de los atributos del servicio de agua potable en el bienestar de los usuarios domésticos de la zona urbana del distrito de concepción. Provincia de Concepción. Departamento de Junín.
- Perú, E. L., Por, P., Diego, S., Marino, A., Asesor, N., Profesor, :, & Arellano, F. G. (2012). Impacto de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sobre los logros educativos en el Perú. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2853/MarinoDiego\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2853/MarinoDiego_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)
- Ríos, R., & Salazar, B. (2021). Satisfacción de los servicios de agua potable que brinda la empresa prestadora de servicios, Lima Sur, 2021.
- Rodriguez, A. P. A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. 175–195. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlation: Not all correlation entails causality. *Revista Alergia Mexico*, 66(3), 354–360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Salas-Salvadó, J., Maraver, F., Rodríguez-Mañas, L., de Pipaon, M. S., Vitoria, I., & Moreno, L. A. (2020). The importance of water consumption in health and disease prevention: The current situation. *Nutricion Hospitalaria*, 37(5), 1072–1086. <https://doi.org/10.20960/nh.03160>
- Salgado Araujo, R. L., & Gerónimo Castillo, F. A. (2021). Valor público en la implementación de proyectos sociales: agua potable y saneamiento en Tegucigalpa, 2017-2019. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 2(13). [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.229](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.229)
- Silva-Hernández, F. (2022). Dimensiones del valor en el recurso hídrico. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 34(2), 267–273. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.974>

- Sotelo Pérez, M., Sotelo Pérez, I., & Sotelo Navalpotro, J. A. (2020). Dimensión y contextos ambientales del agua: la Agenda 2030. *Observatorio Medioambiental*, 23, 83–108. <https://doi.org/10.5209/obmd.73170>
- Tito, J. M. Q. R. C. M. C. M. R. H. & E. Z. J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez. *Ñawparisun - Revista de Investigación Científica*, 3(Vol. 3, Num. 1), 97–102. <https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.131>
- Valdivia, R. D. M. A. S. D. M. H. J. S. F. & G. A. S. (2022). Valoración económica de la calidad del agua potable en León, Guanajuato. <https://cienciasagricolas.inifap.gob.mx/index.php/agricolas/article/view/3168>
- Miletto, M. (2021). Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2021. [www.unwater.org](http://www.unwater.org).
- Villavicencio, A., & Stefanía, M. (2018). Satisfacción de los consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Tabla de operacionalización de la variable: *Valoración del agua potable*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable independiente:</b> Valoración del agua potable	Según la Ley de Recursos Hídricos. Ley 29338 (2009). define el agua como un recurso natural renovable, indispensable para la vida, vulnerable y estratégico para el desarrollo sostenible, el mantenimiento de los sistemas y ciclos naturales que la sustenta y la seguridad de la nación.	Es el nivel de medición global de la variable satisfacción del usuario y de cada una de sus dimensiones: Social, ambiental y económica. La muestra participante es de 195 personas o usuarios (jefes de hogar o madres de familia). Para medirlo se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 19 ítems. Para el análisis de los	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población con acceso a agua potable.</li> <li>- Percepción del agua potable como necesidad humana.</li> <li>- Población con dificultades para acceder al agua potable.</li> <li>- Acciones de control sobre uso del agua.</li> <li>- Población total que accede al agua potable.</li> <li>- Acciones sobre la calidad del agua potable.</li> </ul>	Ordinal politémica tipo Likert
			Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones sobre cultura de prevención ante escasez del agua.</li> <li>- Acciones sobre buenas prácticas de consumo de agua.</li> <li>- Acciones sobre reutilización del agua.</li> <li>- Acciones sobre control de cuidado de agua.</li> <li>- Estado de instalaciones de conducción del agua.</li> <li>- Percepción sobre consumo de agua limpia y segura.</li> </ul>	<b>Opciones de respuesta:</b>  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre



---

resultados utilizamos la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se ingresaron al sistema SPSS V27; para ser contrastados con los trabajos previos enmarcándolo en la teorías, doctrinas y principios.

Económica

- Ud. paga el importe real de su consumo de agua potable.
- El medidor de su consumo es confiable. Solicitas explicación del monto facturado cuando consideras que existe indicio de facturación elevada.
- Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.
- Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.
- Sus conexiones de agua potable son legales.
- Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.

**Niveles de escala:**

Bajo  
Medio  
Alto

---

**Tabla de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario	La variable satisfacción, esta es definida como todos los sentimientos de alegría, placer o tristeza y decepción que siente una persona como consecuencia de comparar el valor percibido, al comprar un producto o servicio (resultado), contra las expectativas que se había generado.	Es el nivel de medición global de la variable satisfacción del usuario y de cada una de sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía, tangible. La muestra participante es de 195 personas o usuarios (jefes de hogar o madres de familia). Para medirlo se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 ítems. Para el análisis de los resultados utilizamos la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se ingresaron al sistema SPSS V27; para ser	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio brindado.</li> <li>- Explicaciones de usuarios ante problemas presentados.</li> <li>- Percepción por el servicio brindado</li> <li>- Horarios establecidos.</li> </ul>	Ordinal politómica tipo Likert
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de problemas presentados.</li> <li>- Rapidez y eficiencia en el servicio.</li> <li>- Apoyo voluntario a usuarios.</li> <li>- Alternativas cuando no se brinda el servicio ofrecido.</li> </ul>	<b>Opciones de respuesta:</b> Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción sobre la confianza.</li> <li>- Percepción sobre la confidencialidad en la atención brindada.</li> <li>- Atención al usuario con educación y cortesía.</li> <li>- Personal capacitado.</li> </ul>	<b>Niveles de escala:</b> Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno

---

contrastados con los trabajos previos enmarcándolo en la teorías, doctrinas y principios.

### Empatía

- Personal atiende con amabilidad y respeto.
- Usuario que entiende las explicaciones del personal.
- Personal que respeta la opinión de los usuarios.
- Problemas resueltos por los usuarios.

### Tangible

- Percepción sobre instalaciones de la entidad.
  - Percepción del usuario sobre limpieza y vestido del personal.
  - Señalética instalada.
  - Percepción del usuario sobre comodidad en sala de espera.
  - Instalaciones físicas instaladas según servicio
-

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de la valoración del agua potable.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán determinar la valoración del agua potable por parte del usuario, lo cual permitirá plantear propuestas de cuidado, uso adecuado y razonable de este importante líquido vital.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 22 ítems, con sus alternativas de respuesta según las dimensiones social, ambiental y económica. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>					
1	La Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes – Agua Tumbes garantiza el acceso de agua potable segura y de calidad a todos los ciudadanos.					
2	El agua potable es una necesidad humana.					
3	Considera que existe dificultades para que el agua potable llegue a todos.					
4	Cuando hay una fuga de agua en su hogar lo soluciona de inmediato					

5	Considera que existe igualdad en el acceso en el agua potable.					
6	Consideras que el agua que llega a tu domicilio es realmente agua potabilizada.					
	<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>					
7	Considera que las personas tienen cultura de prevención de escasez de agua.					
8	En su hogar inculcan buenas prácticas de consumo de agua potable.					
9	En su hogar reutilizan el agua responsablemente.					
10	Se preocupan por cuidar el agua potable y no usarla para riego de parques y jardines.					
11	Sus instalaciones de conducción del agua potable están en buen estado.					
12	El agua que consume es limpia y segura.					
	<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>					
13	Ud. paga el importe real de su consumo de agua potable.					
14	El medidor de su consumo es confiable.					
15	Solicita explicación del monto facturado cuando consideras que existe indicio de facturación elevada.					
16	Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.					
17	Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.					
18	Sus conexiones de agua potable son legales.					
19	Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.					

**Muchas gracias por su colaboración**

## Cuestionario de satisfacción del usuario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán, determinar la valoración del agua potable por parte del usuario, lo cual permitirá plantear propuestas de cuidado, uso adecuado y razonable de este importante líquido vital.

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 21 ítems, con sus alternativas de respuesta según cada una de las dimensiones planteadas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito provincial.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>					
1	La entidad cumple con el servicio que ofrece					
2	Cuando se presentan problemas en el servicio la entidad da explicaciones al usuario.					
3	El servicio que brinda la entidad es confiable.					
4	La entidad brinda el servicio en los horarios establecidos.					
	<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>					
5	Cuando surgen problemas con el servicio los resuelven de inmediato.					

6	El servicio es rápido y eficiente					
7	El personal muestra voluntad de apoyar a los usuarios.					
8	Cuando no se presta el servicio ofrecen otra alternativa en el tiempo adecuado					
<b>DIMENSIÓN: Confianza</b>						
9	El personal que atiende brinda confianza					
10	Se brinda confidencialidad en la atención brindada.					
11	Se brinda atención con mucha educación y cortesía.					
12	El personal de la entidad se muestra capacitado.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
13	El personal que lo atiende es amable, respetuoso y paciente.					
14	Comprende las explicaciones que le da la persona que le atendió.					
15	El personal de la entidad es capaz de respetar la opinión de los usuarios.					
16	La entidad muestra interés en resolver los problemas de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN: Tangible</b>						
17	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.					
18	El personal de la entidad está bien vestido y limpio.					
19	Avisos, letreros, carteles, señalización, de la entidad son suficientes para ayudar a los usuarios					
20	La sala de espera está limpia y equipada con bancos o sillas para la comodidad de los usuarios					
21	Las instalaciones físicas de la entidad corresponden al tipo de servicio brindado.					

**Muchas gracias por su colaboración**

## Anexo 3: Consentimiento informado.



### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023".

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

#### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023", cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023",.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percvbq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percvbq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Cindy Fatema Ros Hingya  
Fecha y hora: 03/08/2023



DNI- 45927807 \*

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google*

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percylbq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percylbq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarp@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarp@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: EMMA GISELA GARCIA RUIZ  
Fecha y hora: 05 DE AGOSTO DEL 2023

  
80466467



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”,.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarp@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarp@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Katherine Marizet Alemán Lupú  
Fecha y hora: 05/08/2023

DNI: 45699084

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google*



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”,.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ...FRANCISCO EMETERIO RIOS MORI  
Fecha y hora: .....05.....DE.....AGOSTO.....

  
DNI 00390884

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google*



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wagner Rigoberto Flores Mogollón  
Fecha y hora: 05 de agosto del 2023, Hora: 10:00 am

  
DNI: 43307478

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jheremín Mercedes Anyoso Castro  
Fecha y hora: 05 Agosto del 2023



DNI: 77807745

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jane Esmeralda Atoche Atocha  
Fecha y hora: 05 de Agosto de 2023

  
DNI 00252716

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes, 2023”.

Investigadora: Percy Belupú Querevalú.

### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”, cuyo objetivo es establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio valoración del agua potable y satisfacción del usuario con base en esto, se pueden proponer acciones que permitan un mejor uso y cuidado del agua ante el escenario de escasez del recurso hídrico.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre los aspectos social, ambiental y económico relacionado al agua potable, asimismo datos sobre las expectativas y percepción del servicio brindado para el desarrollo de la investigación titulada: “Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Belupú Querevalu Percy, email: [percybq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:percybq@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Pablo C. FERNANDEZ CHUNGA  
Fecha y hora: 05.08. AGOSTO 2023

  
DNI: 02895391

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

#### **Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos.**

### **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VALORACIÓN DEL AGUA POTABLE**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED





Acciones de control sobre uso del agua.	Cuando hay una fuga de agua en su hogar lo soluciona de inmediato						1		1		1		1		1		
Población total que accede al agua potable.	Considera que existe igualdad en el acceso en el agua potable.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre la calidad del agua potable.	Consideras que el agua que llega a tu domicilio es realmente agua potabilizada.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 2: Ambiental</b>																	
Acciones sobre cultura de prevención ante escasez del agua.	Considera que las personas tienen cultura de prevención de escasez de agua.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre buenas prácticas de consumo de agua.	En su hogar inculcan buenas prácticas de consumo de agua potable.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre reutilización del agua.	En su hogar reutilizan el agua responsablemente.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre control de cuidado de agua	Se preocupan por cuidar el agua potable y no usarla para riego de parques y jardines.						1		1		1		1		1		
Estado de instalaciones de conducción del agua.	Sus instalaciones de conducción del agua potable están en buen estado.						1		1		1		1		1		
Percepción sobre consumo de agua limpia y segura.	El agua que consume es limpia y segura.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 3: Económica</b>																	

Usuario que paga importe real de consumo.	Ud. paga el importe real de su consumo de agua potable.							1		1			1			1		
Usuario que considera que su medidor es confiable.	El medidor de su consumo es confiable.							1		1			1			1		
Solicitudes de población por facturación elevada.	Solicita explicación del monto facturado cuando consideras que existe indicio de facturación elevada.							1		1			1				1	
Acciones de control y cuidado del agua.	Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.							1		1			1			1		
Usuario que paga su recibo de consumo con puntualidad.	Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.							1		1			1				1	
Usuario con conexiones de agua legales.	Sus conexiones de agua potable son legales.							1		1			1			1		
Denuncias de usuarios por conexiones clandestinas.	Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.							1		1			1			1		



Mag. Econ. Eleazar Torres Ybañez  
 DN° 02679708

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de la Valoración del agua potable.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Eleazar Torres Ybañez	<b>DNI N°</b>	02679708
<b>Título profesional</b>	Economista	<b>Celular</b>	968438700
<b>Grado académico</b>	Titulado - Registro en SUNEDU		
<b>Institución donde labora</b>	Consultor Independiente		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	17 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Mz. C6 Lote 3 Urb. Bello Horizonte II Etapa Piura		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	✓ Aplicable
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Chiclayo, 4 de agosto del 2023

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem)    B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED





Personal capacitado.	El personal de la entidad se muestra capacitado.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>																	
Personal atiende con amabilidad y respeto.	El personal que lo atiende es amable, respetuoso y paciente.						1		1		1		1		1		
Usuario que entiende las explicaciones del personal.	Comprende las explicaciones que le da la persona que le atendió						1		1		1		1		1		
Personal que respeta la opinión de los usuarios.	El personal de la entidad es capaz de respetar la opinión de los usuarios.						1		1		1		1		1		
Problemas resueltos por los usuarios.	La entidad muestra interés en resolver los problemas de los usuarios.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangible</b>																	
Percepción sobre instalaciones de la entidad.	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.						1		1		1		1		1		
Percepción del usuario sobre limpieza y vestido del personal.	El personal de la entidad está bien vestido y limpio.						1		1		1		1		1		




Señalética instalada.	Avisos, letreros, carteles, señalización, de la entidad son suficientes para ayudar a los usuarios						1		1		1		1		1	
Percepción del usuario sobre comodidad en sala de espera.	La sala de espera está limpia y equipada con bancos o sillas para la comodidad de los usuarios						1		1		1		1		1	
Instalaciones físicas instaladas según servicio.	Las instalaciones físicas de la entidad corresponden al tipo de servicio brindado.						1		1		1		1		1	



**Mag. Econ. Eleazar Torres Ybañez**  
**DN° 02679708**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del cumplimiento de la satisfacción del usuario.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Eleazar Torres Ybañez	<b>DNI N°</b>	02679708
<b>Título profesional</b>	Economista	<b>Celular</b>	968438700
<b>Grado académico</b>	Titulado - Registro en SUNEDU		
<b>Institución donde labora</b>	Consultor Independiente		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	17 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Mz. C6 Lote 3 Urb. Bello Horizonte II Etapa Piura		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Chiclayo, 4 de agosto del 2023

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VALORACIÓN DEL AGUA POTABLE

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

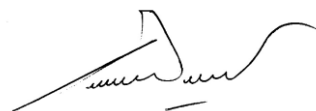
ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED



Población con dificultades para acceder al agua potable	Considera que existe dificultades para que el agua potable llegue a todos.						1		1		1		1		1		
Población que accede a suministro de agua potable.	Actualmente tiene dificultades para acceder al suministro de agua potable.						1		1		1		1		1		
Acciones de control sobre uso del agua.	Cuando hay una fuga de agua en su hogar lo soluciona de inmediato						1		1		1		1		1		
Población total que accede al agua potable.	Considera que existe igualdad en el acceso en el agua potable.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre la calidad del agua potable.	Consideras que el agua que llega a tu domicilio es realmente agua potabilizada.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 2: Ambiental</b>																	
Acciones sobre cultura de prevención ante escasez del agua.	Considera que las personas tienen cultura de prevención de escasez de agua.						1		1		1		1		1		
Acciones de prevención ante escasez de agua.	En su hogar previenen la escasez de agua potable.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre buenas prácticas de consumo de agua.	En su hogar inculcan buenas prácticas de consumo de agua potable.						1		1		1		1		1		

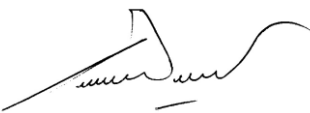
Acciones sobre reutilización del agua.	En su hogar reutilizan el agua responsablemente.						1		1		1		1		1		
Acciones sobre control de cuidado de agua	Se preocupan por cuidar el agua potable y no usarla para riego de parques y jardines.						1		1		1		1		1		
Estado de instalaciones de conducción del agua.	Sus instalaciones de conducción del agua potable están en buen estado.						1		1		1		1		1		
Fuentes de abastecimiento de agua potable.	Conoce usted de donde proviene el agua que le brinda la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes – Agua Tumbes.						1		1		1		1		1		
Percepción sobre consumo de agua limpia y segura.	El agua que consume es limpia y segura.						1		1		1		1		1	1	
<b>DIMENSIÓN 3: Económica</b>																	
Usuario que paga importe real de consumo.	Ud. paga el importe real de su consumo de agua potable.						1		1		1		1		1	1	
Usuario que considera que su medidor es confiable.	El medidor de su consumo es confiable.						1		1		1		1		1	1	
Solicitudes de población por facturación elevada.	Solicita explicación del monto facturado cuando considera que existe indicio de facturación elevada.						1		1		1		1		1	1	
Acciones de control y cuidado del agua.	Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.						1		1		1		1		1	1	

Usuario que paga su recibo de consumo con puntualidad.	Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.						1		1		1		1		1	1		
Usuario con conexiones de agua legales.	Sus conexiones de agua potable son legales.						1		1		1		1		1	1		
Denuncias de usuarios por conexiones clandestinas.	Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.						1		1		1		1		1	1		



Oscar Andrés Pastor Paredes  
DNI: 23954681

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de la Valoración del agua potable.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Oscar Andrés Pastor Paredes	<b>DNI N°</b>	23954681
<b>Título profesional</b>	Ingeniero de Minas - Antropólogo	<b>Celular</b>	959965929
<b>Grado académico</b>	Magister en Administración – Magister en gestión Social		
<b>Institución donde labora</b>	CEPLAN		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	2 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Almirante Guisse 21589 – 401 Lince - Lima		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	<b>Aplicable</b>
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Lima 04-08-2023



## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem)    B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL USUARIO

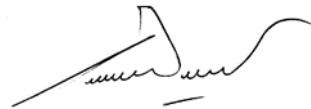
**TÍTULO DE LA TESIS:** Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.

<b>VARIABLE: Satisfacción del usuario</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES		
		N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e	RE D A C C I Ó N		P E R T I N E N C I A		C O H E R E N C I A		A D E C U A C I Ó N			C O M P R E N S I Ó N	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
Cumplimiento del servicio brindado.	La entidad cumple con el servicio que ofrece						1		1		1		1		1	1	
Explicaciones de usuarios ante problemas presentados.	Cuando se presentan problemas en el servicio la entidad da explicaciones al usuario.						1		1		1		1		1	1	
Percepción por el servicio brindado.	El servicio que brinda la entidad es confiable.						1		1		1		1		1	1	
Horarios establecidos.	La entidad brinda el servicio en los horarios establecidos.						1		1		1		1		1	1	

<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>														
Resolución de problemas presentados	Cuando surgen problemas con el servicio los resuelven de inmediato.						1		1		1		1	1
Rapidez y eficiencia en el servicio.	El servicio es rápido y eficiente						1		1		1		1	1
Apoyo voluntario a usuarios	El personal muestra voluntad de apoyar a los usuarios						1		1		1		1	1
Alterativas cuando no se brinda el servicio ofrecido.	Cuando no se presta el servicio ofrecen otra alternativa en el tiempo adecuado						1		1		1		1	1
<b>DIMENSIÓN 3: Confianza</b>														
Percepción sobre la confianza.	El personal que atiende brinda confianza.						1		1		1		1	1
Percepción sobre la confidencialidad en la atención brindada.	Se brinda confidencialidad en la atención brindada.						1		1		1		1	1
Atención al usuario con educación y cortesía.	Se brinda atención con mucha educación y cortesía.						1		1		1		1	1
Personal capacitado.	El personal de la entidad se muestra capacitado.						1		1		1		1	1

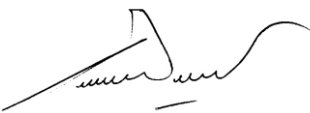
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>														
Personal atiende con amabilidad y respeto.	El personal que lo atiende es amable, respetuoso y paciente.						1		1		1		1	1
Usuario que entiende las explicaciones del personal.	Comprende las explicaciones que le da la persona que le atendió						1		1		1		1	1
Personal que respeta la opinión de los usuarios.	El personal de la entidad es capaz de respetar la opinión de los usuarios.						1		1		1		1	1
Problemas resueltos por los usuarios.	La entidad muestra interés en resolver los problemas de los usuarios.						1		1		1		1	1
<b>DIMENSIÓN 5: Tangible</b>														
Percepción sobre instalaciones de la entidad.	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.						1		1		1		1	1
Percepción del usuario sobre limpieza y vestido del personal.	El personal de la entidad está bien vestido y limpio.						1		1		1		1	1
Señalética instalada.	Avisos, letreros, carteles, señalización, de la entidad son suficientes para ayudar a los usuarios						1		1		1		1	1

Percepción del usuario sobre comodidad en sala de espera.	La sala de espera está limpia y equipada con bancos o sillas para la comodidad de los usuarios					1		1		1		1		1	1	
Instalaciones físicas instaladas según servicio.	Las instalaciones físicas de la entidad corresponden al tipo de servicio brindado.					1		1		1		1		1	1	



Oscar Andrés Pastor Paredes  
DNI: 23954681

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del cumplimiento de la satisfacción del usuario.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Oscar Andrés Pastor Paredes	<b>DNI N°</b>	23954681
<b>Título profesional</b>	Ingeniero de Minas - Antropólogo	<b>Celular</b>	959965929
<b>Grado académico</b>	Magister en Administración – Magister en gestión Social		
<b>Institución donde labora</b>	CEPLAN		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	2 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Almirante Guisse 21589 – 401 Lince - Lima		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	<b>Aplicable</b>
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Lima. 04 de agosto 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VALORACION DEL AGUA POTABLE**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRESIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem), B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

**ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED**

**ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente valoración del agua potable**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	<b>SOCIAL</b>	
1	La Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes – Agua Tumbes garantiza el acceso de agua potable segura y de calidad a todos los ciudadanos.	0,643
2	El agua potable es una necesidad humana.	0,685
3	Considera que existe dificultades para que el agua potable llegue a todos.	0,691
4	Cuando hay una fuga de agua en su hogar lo soluciona de inmediato	0.599
5	Considera que existe igualdad en el acceso en el agua potable.	0,599
6	Consideras que el agua que llega a tu domicilio es realmente agua potabilizada.	,0,625
<p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,666</math></p> <p>La fiabilidad se considera como BUENA</p>		
	<b>AMBIENTAL</b>	Alfa de Cronbach
7	Considera que las personas tienen cultura de prevención de escasez de agua.	0,652
8	En su hogar inculcan buenas prácticas de consumo de agua potable.	0,634
9	En su hogar reutilizan el agua responsablemente.	0,531
10	Se preocupan por cuidar el agua potable y no usarla para riego de parques y jardines.	0,697
11	Sus instalaciones de conducción del agua potable están en buen estado.	0,618
12	El agua que consume es limpia y segura	0,658
<p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,679</math></p> <p>La fiabilidad se considera como BUENA</p>		
	<b>ECONOMICA</b>	Alfa de Cronbach
13	Ud. paga el importe real de su consumo de agua potable.	0,719



14	El medidor de su consumo es confiable.	0,727
15	Solicitas explicación del monto facturado cuando consideras que existe indicio de facturación elevada.	0,791
16	Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.	0,801
17	Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.	0,719
18	Sus conexiones de agua potable son legales.	0,778
19	Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.	0,851
<p><b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,801</math></b></p> <p><b>La fiabilidad se considera como MUY BUENA</b></p>		

Según Tuapanta et al. (2017), refiere que el Coeficiente del Alfa de Cronbach, con valores de 0,9 a 1, tiene un nivel de fiabilidad excelente, con valor entre 0.7 a 0,9, tiene un nivel de fiabilidad de muy bueno, con valor entre 0.5 a 0.7 tiene un nivel de fiabilidad de bueno, con un valor de 0.3 a 0.5 tiene un nivel de fiabilidad de regular y con un valor entre 0 a 0.3, tiene un nivel de fiabilidad deficiente, en virtud de ello y siendo que para el presente instrumento se tiene un Alfa de Cronbach de :  $\alpha = 0,801$ , en tal sentido se considera el nivel de fiabilidad como BUENO.

**ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable dependiente satisfacción del usuario**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	<b>FIABILIDAD</b>	
1	La entidad cumple con el servicio que ofrece	0,574
2	Cuando se presentan problemas en el servicio la entidad da explicaciones al usuario.	0,793
3	El servicio que brinda la entidad es confiable.	0,394
4	La entidad brinda el servicio en los horarios establecidos.	0,603
<p><b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,693</math></b></p> <p><b>La fiabilidad se considera como BUENA</b></p>		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
5	Cuando surgen problemas con el servicio los resuelven de inmediato	0,836
6	El servicio es rápido y eficiente	0,800
7	El personal muestra voluntad de apoyar a los usuarios	0,809
8	Cuando no se presta el servicio ofrecen otra alternativa en el tiempo adecuado	0,905
<p><b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,877</math></b></p> <p><b>La fiabilidad se considera como MUY BUENA</b></p>		
	<b>CONFIANZA</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
9	El personal que atiende brinda confianza.	0,896
10	Se brinda confidencialidad en la atención brindada.	0,907
11	Se brinda atención con mucha educación y cortesía.	0,912
12	El personal de la entidad se muestra capacitado.	0,946
<p><b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0,936</math></b></p> <p><b>La fiabilidad se considera como MUY BUENA</b></p>		
	<b>EMPATIA</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>

13	El personal que lo atiende es amable, respetuoso y paciente.	0,821
14	Comprende las explicaciones que le da la persona que le atendió	0,846
15	El personal de la entidad es capaz de respetar la opinión de los usuarios.	0,859
16	La entidad muestra interés en resolver los problemas de los usuarios.	0,840
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,876$ La fiabilidad se considera como MUY BUENA	
	<b>TANGIBLE</b>	Alfa de Cronbach
17	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas	0,743,
18	El personal de la entidad está bien vestido y limpio.	0,748
19	Avisos, letreros, carteles, señalización, de la entidad son suficientes para ayudar a los usuarios	0,662
21	La sala de espera está limpia y equipada con bancos o sillas para la comodidad de los usuarios	0,680
22	Las instalaciones físicas de la entidad corresponden al tipo de servicio brindado.	0,719
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,756$ La fiabilidad se considera como MUY BUENA	

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios del servicio de agua potable en un distrito de Tumbes. 2023.

Según Tuapanta et al. (2017), refiere que el Coeficiente del Alfa de Cronbach, con valores de 0,9 a 1, tiene un nivel de fiabilidad excelente, con valor entre 0.7 a 0,9, tiene un nivel de fiabilidad de muy bueno, con valor entre 0.5 a 0.7 tiene un nivel de fiabilidad de bueno, con un valor de 0.3 a 0.5 tiene un nivel de fiabilidad de regular y con un valor entre 0 a 0.3, tiene un nivel de fiabilidad deficiente, en virtud de ello y siendo que para el presente instrumento se tiene un Alfa de Cronbach de :  $\alpha = 0,927$ , en tal sentido se considera el nivel de fiabilidad como EXCELENTE.

## Anexo 8: Autorización y aplicación de instrumentos



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### CONSTANCIA DE REALIZACION DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

EL GERENTE GENERAL DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES;

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. PERCY BELUPÚ QUEREVALU, estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado "Valoración del agua potable y su incidencia en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes - 2023"; y en el mes de Agosto del presente año, ha aplicado dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario sobre la Valoración del agua potable y un cuestionario sobre la Satisfacción del usuario, usuarios del distrito de Tumbes.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que estime pertinente.

Tumbes, 07 de agosto de 2023

  
Miguel Gregorio Granda Chune  
Gerente General  
Unidad Ejecutora Servicios de Saneamiento Tumbes




Usuario que considera que su medidor es confiable.	El medidor de su consumo es confiable.					1		1		1		1		1		
Solicitudes de población por facturación elevada.	Solicita explicación del monto facturado cuando consideras que existe indicio de facturación elevada.					1		1		1		1		1		
Acciones de control y cuidado del agua.	Tiene libertad para usar el agua potable de acuerdo a sus intereses.					1		1		1		1		1		
Usuario que paga su recibo de consumo con puntualidad.	Paga su recibo de consumo de agua potable con puntualidad.					1		1		1		1		1		
Usuario con conexiones de agua legales.	Sus conexiones de agua potable son legales.					1		1		1		1		1		
Denuncias de usuarios por conexiones clandestinas.	Cuando conoces de una conexión clandestina, hace la denuncia a la autoridad respectiva.					1		1		1		1		1		

**Mg. Emilio Chocobar Reyes**

Firma del evaluador

DNI: 02845504

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de la Valoración del agua potable.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Emilio José Chocobar Reyes	<b>DNI N°</b>	02845504
<b>Título profesional</b>	Economista	<b>Celular</b>	960179529
<b>Grado académico</b>	Magíster		
<b>Institución donde labora</b>	Escuela de Negocios Zegel Ipae		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	20 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jr. Castilla 783 – Dpto. K 102. San Miguel. Lima		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	<b>Aplicable (X)</b>
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Lima, Agosto 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem); B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

**ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED**





Apoyo voluntario a usuarios	El personal muestra voluntad de apoyar a los usuarios							1	1	1	1	1		
Alternativas cuando no se brinda el servicio ofrecido.	Cuando no se presta el servicio ofrecen otra alternativa en el tiempo adecuado							1	1	1	1	1		
<b>DIMENSIÓN 3: Confianza</b>														
Percepción sobre la confianza.	El personal que atiende brinda confianza.							1	1	1	1	1		
Percepción sobre la confidencialidad en la atención brindada.	Se brinda confidencialidad en la atención brindada.							1	1	1	1	1		
Atención al usuario con educación y cortesía.	Se brinda atención con mucha educación y cortesía.							1	1	1	1	1		
Personal capacitado.	El personal de la entidad se muestra capacitado.							1	1	1	1	1		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>														
Personal atiende con amabilidad y respeto.	El personal que lo atiende es amable, respetuoso y paciente.							1	1	1	1	1		
Usuario que entiende las explicaciones del personal.	Comprende las explicaciones que le da la persona que le atendió							1	1	1	1	1		
Personal que respeta la opinión de los usuarios.	El personal de la entidad es capaz de respetar la opinión de los usuarios.							1	1	1	1	1		
Problemas resueltos por los usuarios.	La entidad muestra interés en resolver los problemas de los usuarios.							1	1	1	1	1		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangible</b>														
Percepción sobre instalaciones de la entidad.	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.							1	1	1	1	1		


Percepción del usuario sobre limpieza y vestido del personal.	El personal de la entidad está bien vestido y limpio.						1		1		1		1		1		
Señalética instalada.	Avisos, letreros, carteles, señalización, de la entidad son suficientes para ayudar a los usuarios						1		1		1		1		1		
Percepción del usuario sobre comodidad en sala de espera.	La sala de espera está limpia y equipada con bancos o sillas para la comodidad de los usuarios						1		1		1		1		1		
Instalaciones físicas instaladas según servicio.	Las instalaciones físicas de la entidad corresponden al tipo de servicio brindado.						1		1		1		1		1		

**Mg. Emilio Chocobar Reyes**

Firma del evaluador

DNI: 02845504

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario del cumplimiento de la satisfacción del usuario.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Emilio José Chocobar Reyes	<b>DNI N°</b>	02845504
<b>Título profesional</b>	Economista	<b>Celular</b>	960179529
<b>Grado académico</b>	Magíster		
<b>Institución donde labora</b>	Escuela de Negocios Zegel Ipae		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	20 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jr. Castilla 783 – Dpto. K 102. San Miguel. Lima		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	<b>Aplicable (X)</b>
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Lima, Agosto 2023

## **Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos**

### **Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar la valoración del agua potable**

- 1. Nombre:** Cuestionario para determinar la relación de la variable
- 2. Autora:** Br. Percy Belupú Querevalú
- 3. Objetivo:** Establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.
- 4. Normas:**
  - a) Es clave que el usuario del servicio de agua potable, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
  - b) Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios.
- 5. Usuarios (muestra):** El total de participantes es de 195 usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.
- 6. Unidad de análisis:** Usuario del servicio de agua potable.
- 7. Modo de aplicación:**
  - El presente cuestionario está estructurado en 19 ítems, agrupados en tres dimensiones y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
  - Los usuarios del servicio de agua potable deben responder el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
  - El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos.
- 8. Estructura:**

El cuestionario de la variable 1 Valoración del agua potable está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; tres dimensiones: Social con 4 indicadores y 05 ítems; ambiental con 05 indicadores y 06 ítems; económica con 05 indicadores y 07 ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.

Intervalo	Intervalo
19 – 57	Bajo
58 – 76	Medio
77 - 95	Alto

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Intervalo
Social Ambiental Económica	06 – 12	Bajo
	19 – 24	Medio
	25 - 30	Alto

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
A veces	= 3
Casi nunca	= 2
Nunca	= 1

## 10. Validación y confiabilidad:

La validación del cuestionario se determinó por parte del juicio de 3 expertos conocedores del tema de investigación, usando el Alfa de Cronbach, resultando validez bueno. Los 3 expertos son: en la materia Mg. Eleazar Torres Ybañez; Mg. Emilio Chocobar Reyes y Mg. Oscar Andres Pastor Paredes.

Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos que se les sometió a una prueba piloto de 20 usuarios del servicio

de agua potable, siendo el resultado 0,631 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa BUENO.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable 1 Valoración del agua potable:  
social: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,666$  la confiabilidad es considerada nivel bueno;  
ambiental: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,679$  la confiabilidad es considerada nivel bueno;  
económica: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,801$  la confiabilidad es considerada nivel muy bueno.

## **Anexo 10: Ficha técnica de los instrumentos**

### **Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar la satisfacción del usuario**

- 1. Nombre:** Cuestionario para determinar la relación de la variable
- 2. Autora:** Br. Percy Belupú Querevalú
- 3. Objetivo:** Establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.
- 4. Normas:**
  - c) Es clave que el usuario del servicio de agua potable, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
  - d) Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios.
- 5. Usuarios (muestra):** El total de participantes es de 195 usuarios del servicio de agua potable de un distrito de Tumbes 2023.
- 6. Unidad de análisis:** Usuario del servicio de agua potable.
- 7. Modo de aplicación:**
  - El presente cuestionario está estructurado en 19 ítems, agrupados en tres dimensiones y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
  - Los usuarios del servicio de agua potable deben responder el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
  - El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos.
- 8. Estructura:**

El cuestionario de la variable 1 Valoración del agua potable está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; cinco dimensiones: Fiabilidad con 4 indicadores y 4 ítems; capacidad de respuesta con 4 indicadores y 4 ítems; confianza con 04 indicadores y 04 ítems; Empatía con 04 indicadores y 04 ítems; tangible con 04 indicadores y 05 ítems.



**9. Escala de medición:**

**9.1. Escala general de la variable: Cumplimiento de normatividad de contrataciones del Estado.**

<b>Intervalo</b>	<b>Intervalo</b>
<b>21 – 63</b>	<b>Bajo</b>
<b>64 – 84</b>	<b>Medio</b>
<b>85 -105</b>	<b>Alto</b>

**9.2. Escala específica (por dimensión):**

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Intervalo</b>
<b>Social</b> <b>Ambiental</b> <b>Económica</b>	<b>04 – 12</b>	<b>Bajo</b>
	<b>13 – 16</b>	<b>Medio</b>
	<b>27 - 20</b>	<b>Alto</b>

**9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
A veces	= 3
Casi nunca	= 2
Nunca	= 1

**10. Validación y confiabilidad:**

La validación del cuestionario se determinó por parte del juicio de 3 expertos conocedores del tema de investigación, usando el Alfa de Cronbach, resultando validez bueno. Los 3 expertos son: en la materia Mg. Eleazar Torres Ybañez; Mg. Emilio Chocobar Reyes y Mg. Oscar Andres Pastor Paredes.

Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos que se les sometió a una prueba piloto de 20 usuarios del servicio de agua potable, siendo el resultado 0,927 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable 1 Valoración del agua potable:  
Fiabilidad: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,693$  la confiabilidad es considerada nivel bueno; capacidad de respuesta: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,877$  la confiabilidad es considerada nivel bueno; confianza: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,936$  la confiabilidad es considerada nivel muy bueno; empatía: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,876$  la confiabilidad es considerada nivel bueno; tangible: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,756$  la confiabilidad es considerada nivel muy bueno.

## Anexo 11: Matriz de consistencia interna del informe de investigación

### TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Valoración del agua potable y su incidencia en la Satisfacción del Usuario de un distrito de Tumbes 2023

INTRODUCCIÓN	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
PROBLEMA GENERAL:	ESTUDIOS PREVIOS:	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS:	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:			
<p>¿De qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023?</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Identificar la valoración que el usuario le da al agua potable lo cual permitirá identificar aspectos relevantes del usuario a efectos de corregir para lograr su satisfacción, lo que conllevará a que los usuarios mejoren sus perspectivas del servicio, además permitirá resolver problemas reales que se plantean en la prestación del servicio básico objeto de estudio lo cual despertará el interés por el estudio en cuanto plantear mejoras en la calidad del servicio y</p>	<p>Baltodano y Rojas (2021) examinaron los determinantes y elementos cruciales de la satisfacción, relacionados con el agua, el saneamiento y la gestión de la Municipalidad de Pacasmayo en Perú.</p> <p>Briceño (2021). El objetivo principal de esta investigación transversal aplicada, con enfoque descriptivo no experimental, fue conocer el grado de satisfacción de la población con los servicios de agua potable ofrecidos por la empresa prestadora Lima Sur en el año 2021</p> <p>Tito (2019). El objetivo de este estudio fue determinar el grado de satisfacción de la</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b></p> <p>El término "valor del agua" se refiere a la idea de que el agua tiene valor debido a la variedad de ventajas recibidas por su uso y consumo en diversas actividades domésticas, agrícolas e industriales, así como por los importantes servicios ecosistémicos que proporciona. Piñeros (2021)</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>A partir de los resultados de la aplicación del</p>	<p>Dimensión Social</p>	<p>Población con acceso a agua potable.</p> <p>Percepción del agua potable como necesidad humana.</p> <p>Población con dificultades para acceder al agua potable</p> <p>Acciones de control sobre uso del agua.</p> <p>Población total que accede al agua potable.</p> <p>Acciones sobre la calidad del agua potable.</p>	<p>El método deductivo, Las hipótesis de la investigación se elaboraron para abordar las conclusiones a la luz de los objetivos propuestos.</p> <p>El método analítico, se realizó el análisis de las teorías centrales y su utilización como medio de análisis válido y confiable para la evaluación del agua potable y su impacto en la satisfacción del usuario.</p> <p>La técnica hipotético-deductiva, que parte de afirmaciones formadas por hipótesis y trata</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Se acepta hipótesis de investigación, <math>P &lt; 0.001</math>, <math>Rho</math> Spearman 0,329, relación con magnitud moderada.</p> <p>La relación entre la dimensión social de la variable valoración del agua potable y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis de investigación <math>p &lt; 0.05</math>, relación significativa, coeficiente de correlación bajo en todas sus dimensiones, relación de magnitud débil.</p>	<p>Según el objetivo general, establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023, se pudo encontrar que el valor (p calculado = <math>&lt; 0.001</math>) <math>&lt; (p</math> tabular = 0.05) a través de la prueba no paramétrica de <math>Rho</math> Spearman. Asimismo, Fanzo, M.N (2022) que la variable calidad del servicio guarda relación con</p>	<p>1. Se determinó una baja valoración del agua potable representado por el 71,4%, lo cual está relacionado con la baja satisfacción del usuario, mientras que solo el 29.1% señalan que tanto la valoración del agua como de la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio, en tanto que un 36.8% de los usuarios refiere que nivel de valoración alto se refleja en el mismo nivel de satisfacción.</p> <p>2. La valoración del agua potable y la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, tienen relación positiva</p>	<p>Implementar un programa de control y vigilancia que garantice el almacenamiento, tratamiento y abastecimiento del agua potable necesaria, en los distritos del departamento de Tumbes, lo que conllevará a la prestación de la mejora del servicio.</p> <p>Comprometer a la empresa que administra el servicio de agua potable, que garantice oportunamente la calidad, cantidad y</p>

<p>satisfacción del usuario</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer de qué manera incide la valoración del agua potable en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Identificar la incidencia social en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; identificar la incidencia ambiental en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023; identificar la incidencia económica en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; Identificar la incidencia de la fiabilidad en la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023; identificar la incidencia de la capacidad de</p>	<p>población con el servicio de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de Juliaca. Astudillo (2021). El propósito de este estudio fue conocer el sentir de los habitantes de la provincia de Trujillo sobre el agua potable como derecho fundamental y la protección de su medio ambiente desde la perspectiva de la teoría tridimensional del derecho</p> <p>Aguirre (2018) Con el fin de sugerir mejoras para el servicio, en su investigación evalúa la satisfacción de los clientes con el suministro básico de agua potable en Guayaquil.</p> <p>Denates &amp; Donoso (2021). Este estudio arroja luz sobre los factores que afectan a la satisfacción de los clientes en el contexto de un país en desarrollo y, además, en una situación con estrictas normas de</p>	<p>cuestionario de evaluación de la valoración del agua potable, el cual ha sido adaptado de Astudillo (2021), dicho cuestionario cuenta de 19 ítem y 03 dimensiones, siendo estas la dimensión social, la dimensión ambiental y la dimensión económica, se midió la variable, para lo cual se utilizó la escala Likert, teniendo como escala de puntuación 05 niveles, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, y 5 siempre.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p>Ordinal politómica tipo Likert</p> <p><b>Opciones de respuesta:</b></p> <p>Nunca Casi nunca A veces Casi siempre</p>	<p>Dimensión Ambiental</p>	<p>Acciones sobre cultura de prevención ante escasez del agua.</p> <p>Acciones sobre buenas prácticas de consumo de agua.</p> <p>Acciones sobre reutilización del agua.</p> <p>Acciones sobre control de cuidado de agua.</p> <p>Estado de instalaciones de conducción del agua.</p> <p>Percepción sobre consumo de agua limpia y segura.</p>	<p>de refutarlas llegando a conclusiones que deben ser verificadas por los hechos</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Según su objetivo:</p> <p>a) Cumple su objetivo, ya que intenta abordar los problemas de forma realista.</p> <p>b) Según su carácter: Al ser responsable de reconocer el valor del agua potable y su repercusión en la felicidad de los clientes.</p> <p>c) Según su naturaleza: Dado que los criterios investigados se analizaron mediante cuantificación e interpretación utilizando la estadística como ciencia formal.</p> <p>d) Según la orientación que se asume: Dado que pretende explicar y anticipar teorías</p>	<p>La relación entre la dimensión ambiental de la variable valoración del agua potable y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, se rechaza la hipótesis de investigación <math>p &gt; 0.05</math>, rno hay relación entre la variable coeficiente de correlación bajo en todas sus dimensiones, Relación de magnitud débil</p> <p>La relación entre la dimensión Económica de la variable valoración del agua potable y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis de investigación <math>p &lt; 0.05</math>, relación significativa, coeficiente de correlación bajo en todas sus dimensiones, relación de</p>	<p>la variable satisfacción.</p> <p>La presente investigación no es comparable con otros estudios realizados, ya que representa una realidad muy específica y cualquier comparación con otros estudios no sería realista</p>	<p>moderada y altamente significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.329, nivel de significancia <math>&lt; 0.001</math> (<math>p &lt; 0.001</math>). La relación funcional de regresión lineal que mejor se adapta a los puntos en la recta es, <math>Y = 15,49 + 0,73X</math> con <math>R^2 = 0,105</math>.</p> <p>3.La dimensión social de la valoración del agua potable, tiene incidencia positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un valor Rho Spearman de 0.260, nivel de significancia <math>&lt; 0.001</math> (<math>p &lt; 0.001</math>). La relación de regresión lineal, que se ajusta a los puntos de la recta es, <math>Y = 37,36 + 1,44X</math> con un <math>R^2 = 0,062</math>.</p> <p>4.La dimensión ambiental referida</p>	<p>sostenibilidad del agua potable en un distrito de Tumbes.</p> <p>Programar capacitaciones al usuario, para concientizarlo en el uso responsable del agua, con la implicancia de las consecuencias positivas y negativas de su proceder.</p> <p>Garantizar a los usuarios y potenciales futuros usuarios el acceso controlado y permanente de agua.</p> <p>A la empresa administradora del servicio de agua y saneamiento a generar las estrategias correspondientes</p>
---	---	--	----------------------------	---	--	--	--	--	--

<p>respuesta con respecto a la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023; identificar la incidencia de la confianza con respecto a la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023; identificar la incidencia de la empatía con respecto a la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023; Identificar la incidencia de lo tangible con respecto a la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Hi: La valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p>	<p>servicio de agua y un suministro de agua fiable.</p> <p>Alam &amp; Mondal (2019). De acuerdo con el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), que examina la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los residentes, el objetivo del estudio es evaluar la eficacia de los servicios de saneamiento urbano en el Railway Slum de la ciudad de Khulna.</p> <p>Hopland &amp; Kvamsdal (2022). En su artículo, estudia la satisfacción de los ciudadanos con el agua del grifo en la que se aplicó una encuesta ciudadana bianual de ámbito nacional en Noruega</p> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTEN LAS VARIABLES:</b></p> <p>Teoría del desarrollo Humano: En el concepto teórico propuesto por Sen (2000), el desarrollo se define como</p>		<p>Dimensión Económica</p>	<p>Usuario que paga importe real de consumo.</p> <p>Usuario que considera que su medidor es confiable.</p> <p>Solicitudes de población por facturación elevada.</p> <p>Acciones de control y cuidado del agua.</p> <p>Usuario que paga su recibo de consumo con puntualidad.</p> <p>Usuario con conexiones de agua legales.</p> <p>Denuncias de usuarios por conexiones clandestinas.</p>	<p>o variables de comprobación.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>su objetivo es determinar la relación entre variables medidas en una muestra, en un momento determinado, este diseño es transversal.</p> <p>R. (2010, p. 121) afirma. "No cambiamos a propósito una o más variables independientes para observar cómo afectan a otras variables</p>	<p>magnitud moderado.</p>		<p>a la valoración del agua potable, no influye de manera significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,047, nivel de significancia 0,0515 (<math>p &gt; 0.01</math>). La relación funcional de regresión lineal, que se adapta a los puntos en la recta es, <math>Y = 58,88 + 0,35X</math>. <math>R^2 = 0,003</math></p> <p>5.La dimensión económica referida valoración del agua potable, guarda relación positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,308, nivel de significancia <math>&lt; 0,001</math> (<math>p &lt; 0.01</math>). La relación de regresión lineal, que mejor se adecua a los puntos en la recta</p>	<p>hacia los usuarios desde ámbito educativo, desde su área comunicaciones de manera tal que permita la sensibilización de los ciudadanos en la forma de valor el agua.</p>
--	---	--	----------------------------	---	---	---------------------------	--	---	---

<p>La dimensión social de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión ambiental de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en distrito de Tumbes 2023; la dimensión económica de la valoración del agua potable incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión confianza de la satisfacción del usuario incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la</p>	<p>"el proceso de expansión de la libertad real que disfruta el individuo", donde "la verdadera libertad (...) está representada por la capacidad del individuo para realizar diversas combinaciones de funciones alternativas</p> <p>La teoría de la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) es un enfoque que busca abordar los desafíos de la gestión de los recursos hídricos de manera holística e integrada, teniendo en cuenta lo relacionado a los aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.</p> <p>Teorías de la variable satisfacción, según Maslow (1991), la teoría de la jerarquía de las necesidades presenta dos niveles de necesidades, las biológicas y otras que pueden surgir solo cuando las necesidades fisiológicas</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>se define como el conjunto de sentimientos de tristeza o felicidad, decepción o deleite de una persona como resultado de contrastar el valor real de la adquisición de un bien o servicio (el resultado) con las expectativas que se había hecho. (Reyes y Veliz, 2021).</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>La variable se evaluó a partir de los resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, cuestionario que consta de 21 ítem con 05 dimensiones, siendo estas la dimensión fiabilidad, dimensión capacidad de respuesta, dimensión</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Cumplimiento del servicio brindado.</p> <p>Explicaciones de usuarios ante problemas presentados.</p> <p>Percepción por el servicio brindado.</p> <p>Horarios establecidos</p>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>Según el estudio tarifario de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento de Tumbes 2023-2027, que considera a cada hogar como usuario del servicio de agua potable y que vive en un distrito de Tumbes, en el año 2023 existían 20130 usuarios u hogares en un distrito de Tumbes.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Consideramos a la población de los principales</p>	<p>es, <math>Y= 45,41 + 0,87X</math>. <math>R^2=0,081</math>.</p> <p>6.La valoración del agua potable incide de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,270, con significancia <math>P&lt;0.001</math> menor a 0.01. La relación de regresión lineal, que se ajusta a los puntos en la recta es, <math>Y= 0,37 + 0,15X</math>. <math>R^2=0,066</math>.</p> <p>7.La valoración del agua potable influye de manera positiva moderada y altamente significativa, con la dimensión capacidad de respuesta referida a la satisfacción del usuario, con un Rho de 0,309, de significancia <math>p&lt;0.001</math> menor a 0,01. La relación de regresión lineal, que se adapta mejor a los puntos en la recta es, <math>Y=</math></p>
	<p>Capacidad de respuesta.</p>		<p>Resolución de problemas presentados</p> <p>Rapidez y eficiencia en el servicio.</p> <p>Apoyo voluntario a usuarios</p> <p>Alterativas cuando no se brinda el servicio ofrecido.</p>			
	<p>Confianza</p>		<p>Percepción sobre la confianza</p> <p>Percepción sobre la confidencialidad en la atención brindada</p> <p>Atención al usuario con</p>			

<p>dimensión empatía de la satisfacción del usuario incide directa y significativamente en la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023; la dimensión tangible de la satisfacción del usuario incide directa y significativamente en la valoración del agua potable del usuario en un distrito de Tumbes 2023.</p>	<p><b>DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</b></p> <p>Valor del agua esta tiene valor debido a la variedad de ventajas por su uso y consumo</p> <p>Satisfacción del Usuario: Conjunto de sentimientos de tristeza i felicidad, decepción o delite de una persona como resultado de contrastar valor de un bien</p> <p><b>PARADIGMAS:</b> La agenda local es la sostenibilidad. Este concepto se entiende como "paradigmas de acción local, regional e internacional". De hecho, la sostenibilidad es un o de los pilares teóricos que precede y sustenta la conceptualización del desarrollo sostenible.</p>	<p>confianza, dimensión empatía y dimensión tangible, para lo cual se utilizó la escala Likert, teniendo como escala de puntuación 05 niveles, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, y 5 siempre.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b></p> <p>Ordinal politómica tipo Likert</p> <p><b>Opciones de respuesta:</b></p> <p>Nunca Casi nunca A veces Casi siempre</p>	<p>Empatía</p>	<p>educación y cortesía.</p> <p>Personal capacitado.</p> <p>Personal atiende con amabilidad y respeto.</p> <p>Usuario que entiende las explicaciones del personal.</p> <p>Personal que respecta la opinión de los usuarios</p> <p>Problemas resueltos por los usuarios.</p>	<p>Barrios y Asentamientos Humanos del Distrito de Tumbes los cuales representan 195 usuarios, en el entendido que cada vivienda representa un usuario del servicio de agua potable.</p> <p><b>MUESTREO:</b> El tamaño de muestra en domicilio se ha prorrateado en manzanas y domicilios en términos proporcionales, aplicando el reparto proporcional a fijación en forma proporcional, en ese sentido es que se aplicó 13 encuestas en las manzanas seleccionadas en cada uno de los asentamientos humanos, barrios y urbanización debidamente seleccionado.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> La encuesta. Esta técnica</p>	<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p>Relación positiva moderada y altamente significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.329, nivel de significancia <math>&lt;0,001</math> (p&lt;0.001). Ecuación de regresión lineal <math>Y=15,49 + 0,73X</math> con <math>R^2=0,105</math></p> <p>Dimensión social, incidencia positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un valor Rho Spearman de 0.260. Ecuación de regresión lineal <math>Y=15,49 + 0,73X</math> con <math>R^2=0,105</math></p> <p>La dimensión ambiental referida a la valoración del agua potable, no</p>	<p>0,11 + 0,15X. <math>R^2=0,069</math>.</p> <p>8.La valoración del agua potable está vinculada positiva moderada y altamente significativa con la dimensión confianza referida a la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho de 0,288 con significancia <math>p&lt;0.001</math> menor a 0.01. La relación funcional de regresión lineal, que se ajusta a los puntos en la recta es, <math>Y= 1,12 + 0,18X</math>. <math>R^2=0,086</math></p> <p>9.La valoración del agua potable está asociada de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0,298, con significancia <math>p&lt;0,001</math> menor a 0.01. La regresión lineal, que se ajusta a los puntos en la recta es, <math>Y=</math></p>	
--	--	---	----------------	---	--	--	--	--

				<p>permite obtener valores directos de las variables estudiadas y, a partir de ellos, plantear y explicar en profundidad el problema en cuestión.</p> <p><b>Revisión documental.</b> Esta técnica permite una observación de lo complementario, una guía básica para el conocimiento de la documentación técnica de la organización u otros organismos involucrados en la investigación.</p>	<p>influye de manera significativa con la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023, con un Rho Spearman de 0.047. Ecuación de regresión lineal, <math>Y = 58,88 + 0,35X</math>. <math>R^2 = 0,003</math></p> <p>La dimensión económica referida valoración del agua potable, guarda relación positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario. Rho Spearman de 0,308. Ecuación de regresión lineal <math>Y = 45,41 + 0,87X</math>. <math>R^2 = 0,081</math>.</p> <p>La valoración del agua potable incide de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario de un distrito de Tumbes 2023,</p>	<p>3,94 + 0,14X. <math>R^2 = 0,094</math>.</p> <p>10.La valoración del agua potable guarda relación de manera positiva moderada y altamente significativa con la satisfacción del usuario en su dimensión tangible, con un Rho Spearman de 0,254, con significancia <math>p &lt; 0.001</math> menor a 0.01. La relación de regresión lineal, que mejor concuerda con los puntos de la recta es, <math>Y = 9,95 + 0,12X</math>. <math>R^2 = 0,078</math>.</p> <p>11.La metodología que se empleó en la presente en la investigación, puede ser tomada para el desarrollo de otras investigaciones relacionadas a la valoración del agua potable y la satisfacción del usuario en el ámbito de la administración del servicio de agua potable, no obstante, ello no garantiza la obtención de resultados de</p>
--	--	--	--	--	--	---



					<p>con un Rho Spearman de 0,270. Ecuación de regresión lineal es, <math>Y = 0,37 + 0,15X</math>. <math>R^2 = 0,066</math></p> <p>La valoración del agua potable influye de manera positiva moderada y altamente significativa, con la dimensión capacidad de respuesta, con un Rho de 0,309. Ecuación de regresión lineal, <math>Y = 0,11 + 0,15X</math>. <math>R^2 = 0,069</math>.</p> <p>La valoración del agua potable está vinculada positiva moderada y altamente significativa con la dimensión confianza, con un Rho de 0,288. Regresión lineal <math>Y = 1,12 + 0,18X</math>. <math>R^2 = 0,086</math>.</p> <p>La valoración del agua potable está asociada de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión empatía, con un</p>	<p>similares características, ya que esto dependerá en gran medida de la jurisdicción donde se desarrolle y aplique la investigación.</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

					<p>Rho Spearman de 0,298. Ecuación de regresión lineal <math>Y = 3,94 + 0,14X</math>. <math>R^2 = 0,094</math>.</p> <p>La valoración del agua potable guarda relación de manera positiva moderada y altamente significativa con la dimensión tangible, Rho Spearman de 0,254. Ecuación de regresión línea, <math>Y = 9,95 + 0,12X</math>. <math>R^2 = 0,078</math>.</p>			
			Tangible	<p>Percepción sobre instalaciones de la entidad.</p> <p>Percepción del usuario sobre limpieza y vestido del personal.</p> <p>Señalética instalada.</p> <p>Percepción del usuario sobre comodidad en sala de espera.</p> <p>Instalaciones físicas instaladas según servicio.</p>				